



## Oplevelser og relationer i folkebiblioteket

Jensen, Thessa

*Published in:*  
Relationer på biblioteket

*Publication date:*  
2011

*Document Version*  
Tidlig version også kaldet pre-print

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Jensen, T. (2011). Oplevelser og relationer i folkebiblioteket. I B. B. Andersen (red.), *Relationer på biblioteket: en antologi om mødet mellem mennesker på folkebiblioteket* (s. 31-42). Randers bibliotek.  
<http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>

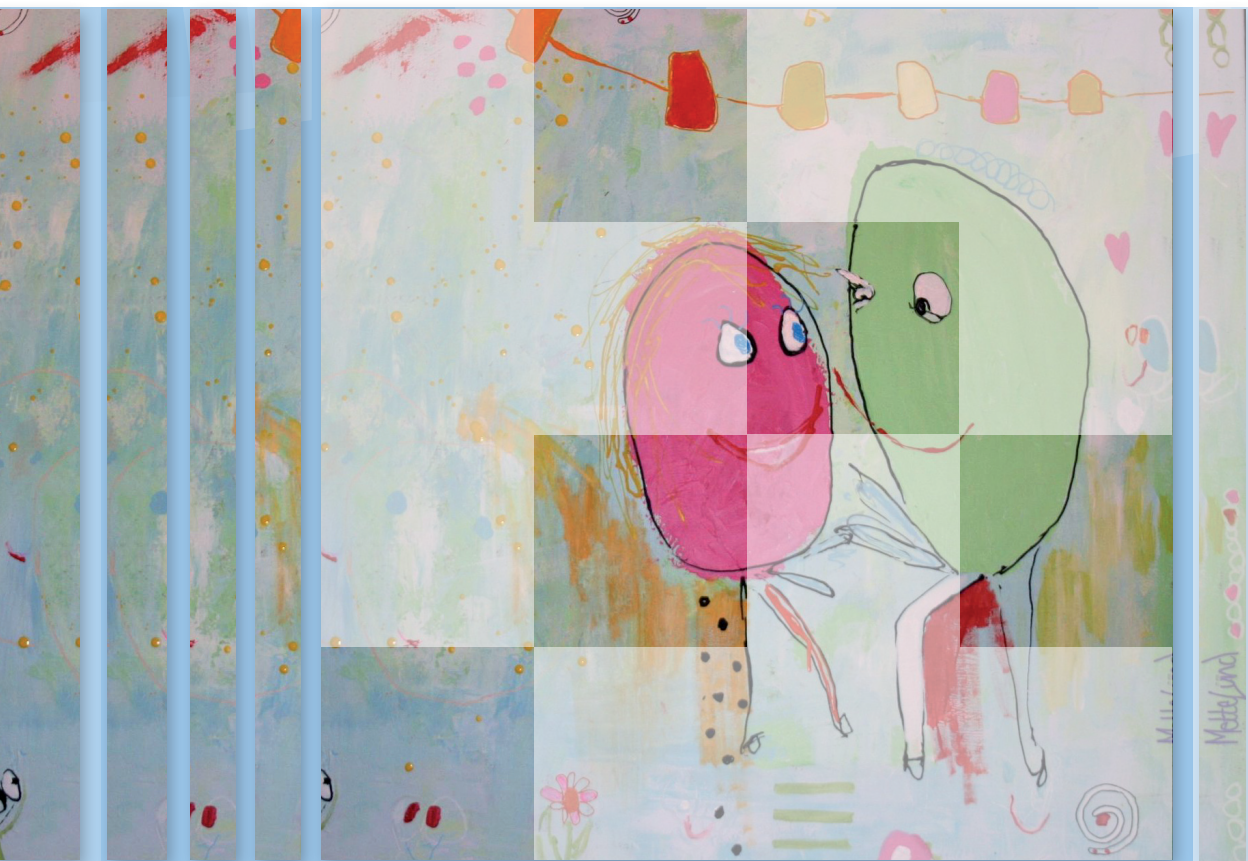
### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



# RELATIONER PÅ BIBLIOTEKET

Bent B. Andresen, red.





# RELATIONER PÅ BIBLIOTEKET

– en antologi om mødet mellem mennesker på folkebiblioteket

Bent B. Andresen, red.



Relationer på Biblioteket

- en antologi om mødet mellem mennesker på folkebiblioteket

Bent B. Andresen (red.)

1. udgave 2011

© 2011 Randers Bibliotek

Stemannsgade 2

8900 Randers

[www.randersbib.dk](http://www.randersbib.dk)

Eftertryk med kildeangivelse er tilladt

Omslag: Mette Lund, Dennis Guldbrandsen

Grafisk tilrettelæggelse og layout: Kirsten Bach Larsen

Styregruppe:

Inge Müller, Leder af Børne- og Ungeområdet på Randers Bibliotek

Elisabeth Staun, Udviklingskonsulent på Randers Bibliotek

Jørgen Ledet, Bibliotekar på Randers Bibliotek

Publikationen udgives med støtte fra

Styrelsen for Bibliotek & Medier og Randers Kommune

Mere information om projektet:

<http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>

Eventuelle henvendelser af indholdsmæssig karakter rettes til:

Bibliotekar og medlem af styregruppen for projekt "Relationer der rykker" Jørgen Ledet

# Indholdsfortegnelse

|  |     |
|--|-----|
| Indledning   | 7   |
| Relationer der forvandler • Elisabeth Staun  | 11  |
| Hvad er relationskompetencer? • Anne Linder  | 17  |
| Oplevelser og relationer i folkebiblioteket • Thessa Jensen  | 31  |
| Hvorfor er relationskompetencer nyttige<br>i aktiviteter for og med børn? • Bent B. Andresen               | 43  |
| Hvad betyder relationskompetencer for biblioteksansattes<br>refleksion og arbejdsglæde? • Bent B. Andresen | 55  |
| Relationsarbejdet giver biblioteket et ansigt<br>og en sjæl • Aase Klith                                   | 67  |
| "Det var fantastisk og de var fantastiske" • Anne Linder   | 79  |
| Flow, oplevelser og relationer på biblioteket • Thessa Jensen  | 89  |
| Det er også for voksne • Eva Bisbjerg  | 103 |
| Perspektivering  | 113 |
| Deltagere i projekt "Relationer der rykker"  | 115 |



# Indledning

I disse år er der meget fokus på de kompetencer, bibliotekspersonalet skal have i vidensamfundet, hvor en større del af kommunikation og brug af biblioteksydelser foregår via nettet. Det kan medvirke til at flytte fokus væk fra det brugersamspil, som foregår ansigt-til-ansigt. Udover biblioteksfaglige digitale kompetencer har bibliotekspersonalet brug for at udvikle kompetencer, som kan sikre et professionelt samspil med brugerne, uanset alder eller uddannelse. Det er temaet i denne antologi.

Artiklerne i antologien tager afsæt i et projekt, "Relationer der rykker", som er gennemført på fem børnebiblioteker med henblik på at udvikle et kompetent samspil med folkebibliotekets yngre brugere. I fokus var relationskompetencer, som hidtil har fyldt relativt lidt i bibliotekarernes og biblioteksassistenternes grunduddannelser, således at det er et oplagt efteruddannelsestema på folkebibliotekerne landet over. Det er også opfattelsen hos Styrelsen for Bibliotek og Medier, som har støttet projektet økonomisk med henblik på at udvikle en generelt anvendelig model for efteruddannelse af bibliotekssansatte inden for området relationskompetencer.

I antologien præsenteres baggrunden for og formålet med projektet af Elisabeth Staun, som er HR- og udviklingskonsulent, og som har

siddet i projektets styregruppe sammen med leder af børn og ungdområdet Inge Müller og projektleder Jørgen Ledet, alle ansat på Randers Bibliotek.

Næste artikel er skrevet af psykolog Anne Linder, som i projektperioden har tilrettelagt og afholdt et efteruddannelsesforløb for biblioteksansatte fra fem biblioteker. I artiklen behandles spørgsmålet: hvad er relationskompetencer? Desuden behandles betydningen af, at biblioteksansatte udvikler relationskompetencer.

Herefter følger en artikel om en teori om oplevelser og analyser af relationernes betydning for biblioteksoplevelsen. Artiklen er skrevet af lektor Thessa Jensen, Aalborg Universitet, som er følgeforsker på projekt "Relationer der rykker", og som også har bidraget til dets gennemførelse med oplæg og refleksionsværktøjer.

Den følgende artikel, som sætter fokus på inklusion på folkebiblioteket, er skrevet af Anne Linder med afsæt i spørgsmålet: Hvad forstås ved begrebet *inklusion*, og hvilken sammenhæng er der mellem relationskompetencer og inklusion?

Der er gennemført fokusgruppeinterview med deltagerne i projektet, og resultaterne er omtalt i en artikel af Bent B. Andresen, forskningsleder, Aarhus Universitet, som giver svar på spørgsmål som: Hvad betyder det for de ansatte i udlånet på børnebiblioteket, at de udvikler relationskompetencer?

I en efterfølgende artikel har Bent B. Andresen redegjort for, hvad det betyder for personalets glæde ved og evne til at bruge sig selv i mødet med yngre biblioteksbrugere, og skitseret modeller for efteruddannelse, som kan skabe fælles sprogbrug og fodslag blandt personalet

Derpå følger fire artikler om, hvordan man som bibliotekar kan bruge sine styrker, og hvad det vil betyde for biblioteksbrugerne på både børne- og voksenområdet:

Den første af disse artikler, som er skrevet af bibliotekar Aase Klith, Randers Bibliotek, omhandler glæde og begejstring og flow på biblioteket set fra en børnebibliotekars synspunkt.

Den anden af disse artikler, som vedrører erindringer om børnebiblioteket og børnebibliotekarer, bygger på en samtale med filminstruktør Peder Pedersen og er skrevet af Anne Linder.

Den tredje af disse artikler, som vedrører flow, oplevelser og relationer på folkebiblioteket, er skrevet af Thessa Jensen, lektor på Aalborg Universitet.

Den fjerde af disse artikler, som behandler relevansen af at fokusere på samspilstemaer i biblioteksbetjeningen af voksne, er skrevet af Eva Bisbjerg, leder af voksenområdet på Randers Bibliotek.

Antologien afsluttes med en kort sammenfatning og perspektivering af projektaktiviteterne.

Indholdet er kombineret med et web-sted, hvor interesserede kan finde yderligere informationer om det gennemførte projekt samt en række værktøjer, som er udviklet/har været anvendt i forbindelse med dette:

<http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>

Blandt indholdet af dette web-sted kan nævnes:

- en beskrivelse af baggrunden for og formålet med projekt (identisk med antologiens artikel om samme emne) af Elisabeth Staun på vegne af Styregruppen
- artikler fra fagpressen om relationskompetencer og projekt "Relationer der Rykker" indsamlet af Jørgen Ledet
- en oversigt over kontaktoplysninger til deltagere i projektet
- informationsmateriale om relationskompetencer (værktøjskasse og postkort) af Anne Linder.

- en udførlig beskrivelse af, hvordan biblioteksansatte kan udvikle relationskompetencer, som er skrevet af Anne Linder
- en beskrivelse af en efteruddannelsesmodel om relationskompetencer (ICDP på niveau 1), som er skrevet af Anne Linder
- en evaluering af den gennemførte efteruddannelse, herunder kursisternes "Stjernestunder" som er skrevet af Anne Linder
- nogle værktøjer til brug ved udvikling af relationskompetencer, herunder især refleksionsspillet "On stage" udviklet af Thessa Jensen
- et notat om indlæg og interview på afslutningskonferencen om relationskompetencer skrevet af Thessa Jensen og Bent B. Andresen.

# Relationer der forvandler

Elisabeth Staun,  
HR- & Udviklingskonsulent, Randers Bibliotek

Artiklen beskriver i korte træk baggrund og hensigt med at gennemføre projekt "Relationer, der rykker". Der er især fokus på mulighederne i at udvikle relationskompetencer og på vigtige spørgsmål, som projektet kan give svar på: Hvorfor har bibliotekspersonale brug for et professionelt sprog om relationer? Hvad er det for en "nerve" hos de ansatte i børnebiblioteket, som udvikling af relationskompetencer bygger videre på? Hvorfor tage udgangspunkt i de ansatte voksne, når det er børn, det handler om?

## Før relationskompetencer kom på banen

Idéen om Projekt Relationer der Rykker kom til verden i efteråret 2008 i børnebiblioteket på Randers Bibliotek. Ligesom rigtigt mange andre idéer, opstod den ved, at engagerede menneskers viden, idéer, behov og ønsker fandt sammen i en meningsfyldt helhed.

I forsommeren var jeg blevet tilknyttet som proceskonsulent for at understøtte Børn og Unges ønske om at udvikle fremtidens bibliotek for børn og unge.

Tilbage i sommeren 2007 havde de 12 medarbejdere sammen med teater- og børnekultur ildsjælen Lisbeth Nielsen gennemført



en "mental togrejse" og formuleret mening og mål med deres arbejdsliv.

### Passion

Beskrivelsen af "togrejsen" bekræftede mig i, at her stod jeg overfor meget engagerede kolleger, som først og fremmest finder mening og glæde i deres arbejde gennem god kontakt og kompetent vejledning af brugerne og et godt kollegialt fællesskab. Med andre ord er gode relationer og samspil "nerven" i deres store arbejdsglæde og – energi. Og de havde drømme: De ville udvikle mod og kompetencer. De ville udvikle biblioteket som være- og lærested – skabe et bibliotek med overraskelser, spændende oplevelser og med plads til fordybelse. De ville arbejde mere med digitale kompetencer og nye former for aktiviteter i biblioteket.

Sammen formulerede vi en mission, en vision og 3 udviklingsspor.



*Børnebibliotekets personale klædt ud til arrangementet "Det vilde vesten"  
Foto: Randers Bibliotek*

## Mission

*"Vi understøtter børnenes liv i egen ret her og nu og at de dannes og lærer til fremtiden.*

*Vi understøtter deres*

- *kulturelle udfoldelse og legekultur*
- *udvikling af kompetencer*
- *digitale dannelse*

*Både i det fysiske og virtuelle bibliotek - i netværk, i biblioteket og udenfor."*

## Vision

*"Vi genskaber hele Randers Kommunes bibliotek for børn og unge*

*Vores bibliotek skal være en magnet for borgere i Randers Kommune; Et moderne bibliotek, hvor børn, unge, deres familier og kammerater vil lege, lære og være. Hvor de bliver klogere på verden og sig selv – i pauserne, i ventetiden, i pusterummene, i mødet med andre mennesker.*

*Både rum, aktiviteter og website skal være attraktive og vedkommende frirum.*

*Vi som personale har derfor fokus på nye medier, nye aktiviteter og ny indretning af rum og site. Og vi tænker og lærer nyt, sammen med unge, børn og deres familier."*



*Stillesofa på børnebiblioteket, Randers Bibliotek  
Foto: Randers Bibliotek*

### Tre udviklingsspør

Hele Randers Kommunes bibliotek for børn og unge skaber vi gennem tre spor; viden, fysik og kompetencer:

- **Viden** – om brugerne, om forventningerne til børnebiblioteket, om hvad vi selv synes, om børns udvikling, om vores faglige og værdimæssige fundament. Ved at læse, snuse, se, debattere, stille spørgsmål, blive klogere sammen og konkludere.
- **Fysik** – vi eksperimenterer i praksis, genopfinder og opfører det fysiske og digitale børnebibliotek
- **Kompetencer** – vi definerer, hvad vi skal kunne, og hvordan vi vil lære det gennem praksis og eksperimenter, sidemandsoplæring, projekter og kurser mv.

### 3 indsigter

På en solbeskinnet workshopdag ved Randers Fjord fandt vi i fællesskab frem til tre centrale pointer, som forklarer, hvorfor vi senere fokuserer på at udvikle den professionelle *voksnes* relationskompetencer, selvom det er børnene, det handler om:

- Personalet er, sammen med børnene (naturligvis), børnebibliotekets vigtigste ressource. Det er jo netop vi voksne, der sætter rammerne – bevidst eller ubevidst. Vi giver muligheder og sætter begrænsninger. Det skal vi være bevidste om, så børnene får den "plads" der er brug for. Vi skal starte med os selv, når vi vil udvikle biblioteket for børn og unge. Vi kan ændre vores egne tænke- og handlemønstre og vil derved give plads til, at børnene får andre handlemuligheder.
- Det er i mødet med brugerne, at vi virkelig gør en forskel rent fagligt. Vi er med til at sætte stemningen, som er så vigtig for biblioteket som frirum og uformelt læringsrum. Vi ville arbejde mere med "mødet" med brugerne og begyndte derfor at eksperimentere i praksis med at skabe endnu bedre kontakt med brugerne. - Med et smil, et nik til alle. Ved at small-talke mere osv.
- Vi indgik en psykologisk kontrakt om, at forskellighed er en styrke. Vi ville udvikle os i fælles retning, men vi skal ikke være

ens og kunne nøjagtigt det samme og på samme niveau. Mangfoldigheden i medarbejderstaben skal komme børn og unge til gode.

## Relationskompetencer som drivkraft

Så her stod vi nu med en intuitiv, erfaringsbaseret viden om at relationer er vigtige, også i børnebiblioteket, og en stor lyst til at eksperimentere med det i praksis.

Men vores sprog om relationer var fattigt. - Hvordan kan vi i fællesskab udvikle på noget, vi ikke har sprog for?

Og hvad siger forskningen? Er der forskningsbaseret viden, som kan hjælpe os til at udvikle vores praksis og som vil kunne støtte os i at prioritere udvikling af relationerne i vores dagligdag. - En dagligdag, som er fyldt med alt muligt andet vigtigt?

Jeg begyndte at lede og fandt først flowteorien og den ledte os videre til positiv psykologi.

Samtidigt var Styrelsens for Bibliotek og Mediers strategi for biblioteksbetjening af børn (<sup>1</sup>) en af de bærende elementer i vores udvikling, og da Udviklingspuljen for folke- og skolebibliotekers indsatsområder 2009 offentliggøres, nævnes det, at vi må afprøve "børneafdelingens personale som relationsarbejdere."

Ved en simpel Google søgning på relationskompetence kom links frem med IDCP (International Child Development Programme) og Anne Linders udgivelser.

---

1 Styrelsen for Bibliotek og Mediers rapport: Fremtidens Biblioteksbetjening af Børn, 2008. I rapportens første anbefaling står, at "nye kompetencer skaber nye aktiviteter i biblioteket" og at personalet må mere offensivt "facilitere aktiviteter i biblioteket og organisere møder og dialog med brugerne, hvor de færdes." De må sætte sig selv mere i spil.

IDCP programmet udmærker sig ved at være:

- Internationalt anerkendt, gennemprøvet og effektivt i pædagogik og nødhjælpsarbejde
- Forskningsbaseret
- Praksisorienteret
- Bygget på nyeste viden om læring og udvikling af kompetencer.

Nu stod idéerne i kø

Hvis

- vi kunne skabe et sådant udviklingsforløb for alle ansatte i børnebiblioteket,
- invitere kolleger med fra andre biblioteker, så vi og vores forskellighed kan inspirere hinanden,
- eksperimentere i praksis i børnebibliotekerne og
- indhente og sprede yderligere viden og idéer om relationskompetencers relevans i folkebiblioteker ved at involvere børn, ansatte, følgeforskere, ledere og meningsdannere.

Så ville det være fantastisk!

”Alles klar ” til forvandling

Vi søgte Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker om midler og fik i første omgang støtte til at modne projektet og undersøge behov og muligheder. Og i anden omgang fik vi støtte fra Udviklingspuljen og Randers Kommune til at gennemføre alt det vi drømte om. For efter modningsprojektet i 2009 var vi helt overbeviste om, at dette projekt ville kunne vitalisere børnebiblioteket og os selv og skabe viden for hele landets biblioteker.

*”For relationer er psykologisk ilt” (citater Anne Linder)*

# Hvad er relationskompetencer?

Anne Linder,  
psykolog, Autenticus

Artiklen handler om begrebet relationskompetence. Den tager afsæt i en forståelse af, at bibliotekarerne allerede er relationskompetente, men hvis begrebet i fremtiden skal være en del af en fælles faglig professionsforståelse for de biblioteksansatte, er det nødvendigt, at begrebet har en teoretisk forankring. Indledningsvis belyses begrebet fra forskellige vinkler og afslutningsvis præsenteres otte temaer for godt samspil, der gør det faktisk muligt at italesætte det relationelle forhold.

## Jamen, de biblioteksansatte er da relationskompetente!

Ja, er det enkelte svar. Men hvorfor skal vi så bruge flere ressourcer på at bekræfte denne viden – når vi nu er enige om, at den biblioteksansatte *er* relationskompetent? Svaret er, at det relationelle forhold er så selvfølgelig – fordi de er en del af vores naturlige omgang med andre mennesker, hvorved bibliotekaren nemt kommer til at overse eller glemme, at hun selv er medskaber af de relationelle forhold, hun indgår i.

Bibliotekaren *er* allerede relationskompetent (Linder, 2009a) – det er først, når vi kikker nærmere på begrebet og forsøger at professionalisere det, at det bliver indviklet. Derfor er det selvsagt mest nærlig-



Yes råber to drenge der lige har vundet over bibliotekaren i Call of duty.  
Foto: Randers Bibliotek

gende at lade relationsbegrebet ligge, når det normalt ikke skaber problemer for bibliotekaren. Men hvis vi undlader at forholde os til relationsbegrebet, kan vi samtidig komme til at overse en vigtig kilde, der kan øge sammenhængskraften i vores samfund samt øge bibliotekarens faglighed og arbejdsglæde.

"I slutningen af kursusforløbet havde jeg en fredag eftermiddagsvagt, som startede meget stille. Skrivebordet er på dette tidspunkt væk, og biblioteket er trimmet, så jeg bestemmer mig for at sætte mig ved computerne og afprøve noget Call of Duty. Mens jeg sad dér, kom en dreng ind på Biblioteket. Han kom alene uden sine klassekammerater og så noget slukøret ud, da der ikke sad andre børn ved computerne. Jeg tilbød så at spille med ham, og han lyste vældigt op. Efterhånden kom der flere børn til, og de var meget overraskede, men positive over, at bibliotekaren gamede. "En bibliotekar, som spiller", udbrød et barn. Og flere var ivrige efter at hjælpe den håbløse bibliotekar med tips og tricks. Rigtig god kontakt".

Biblioteksarbejdet stiller krav til børnebibliotekaren – ikke kun fagligt, men også personligt, fordi de i stigende grad må anvende deres personlige virkemidler i den professionelle kontekst. Når børnebibliotekaren kender og anerkender sin egen relationskompetence og indgår i samspillet med barnet med en naturlig autoritet krydret med glæde, humor og anerkendelse, kan mødet blive et vækstpunkt for begge parter.

## Børn i det offentlige rum

Det særlige ved børnebibliotekarens målgruppe er, at det er en gruppe borgere, der udover at blive betjent, også har behov for at blive guidet og modtage social vejledning/regulering i forhold til adfærden i det offentlige rum. Rent juridisk er det stadigvæk forældrenes ansvar, at børnenes adfærd harmonere med normerne i det offentlige rum, men mange børn bruger jo biblioteket, uden at deres forældre eller det pædagogiske personale er til stede. Dette er en udfordring for børnebibliotekaren, idet praksis viser, at en del af den professionelles opgaveløsning består i at kunne bidrage til børnenes sociale regulering, uden at børnebibliotekaren formelt har det fornødne mandat eller den nødvendige viden til opgaveløsningen. I den interviewrunde, der blev afviklet inden starten på projekt "Relationer der rykker", beskriver mange børnebibliotekarere, at de kan opleve sig usikre og have fornemmelsen af at befinde sig i et fagligt og personligt "ingenmandsland". Denne oplevelse fanger Moos (2004) i denne hypotese: "Der er et øget krav om, at 'de offentlige ansatte må udvikle deres interkulturelle kompetencer, dvs. deres evner til at kommunikere og interagere med institutionens omgivelser: De må kunne lytte og kommunikere både med forældre og politikere for at kunne legitimere sig".

I samme interviewrunde (Linder, 2009b) gøres det tydeligt, at børnebibliotekarerne har stor viden om betydningen af kontakten og samspillet med børnene, men at de kan have vanskeligt ved at italesætte deres viden, fordi den er tavs og indlejret i medarbejderens personlige "bagage". Den tavse viden er de professionelles egne erfaringer; den er ofte ureflekteret viden om, hvad den rigtige handling i en given situation er. Den tavse viden er vanskelig at italesætte og generalisere, men den kan observeres i praksis. Det fremgår tydeligt, at børnebibliotekaren bruger mange ressourcer på fagets emotionelle og relationelle aspekter, men i mangel af faglige begreber anvender medarbejderne mange "synsninger" – her forstået som hverdagsviden og private overbevisninger. Derved kommer denne del af opgaveløsningen til at stå i skærende kontrast til børnebibliotekarens – i øvrigt store - faglige stolthed, der udspringer af en kundskabs- og vidensbaseret praksis. Hvis bibliotekarerne skal være "bærere af fremtidens bibliotek" (Jensen og



Buchhave, 2009), må faget nødvendigvis udvikle sig både teoretisk, praktisk og metodiske – også inden for det relationelle felt.

### **Det relationelle forhold – banalt, basalt og besværligt**

Børnebibliotekaren er omgivet af relationelle forhold, både internt – i forhold til kollegaer og ledelse og eksternt, i forhold til brugerne. Kvaliteten af disse forhold har stor betydning for arbejdsglæden (Linder, 2009c). Relationer opstår ikke af sig selv, men er den usynlige psykologiske kapital, der kan udvikles i det gode samspil. Den gode kontakt mellem bibliotekar og barn er kongevejen til personlig og faglige servicering, og – i al sin banalitet – kernen i den gode biblioteksbetjening. Men det ændrer ikke ved det faktum, at det relationelle forhold også kan være besværligt. Et af hovedformålene med projekt "Relationer der rykker" var at øge bibliotekarens forståelse af, at hun eller han ikke kun er et hjælpeløst offer for forskellige ydre omstændigheder, men altid selv vil have indflydelse på sit samspil med andre.

Mange børnebibliotekarer har sandsynligvis valgt det faglige område, fordi "de kan lide at arbejde med børn". Formuleringen er sat i situationstegn, fordi den ikke består banalitetstesten i en faglig sammenhæng, men sætningen er alligevel medtaget, fordi den rummer en forståelsesmæssig selvfølgelighed og klart illustrerer nogle af de store udfordringer fagområdet har. Generelt er det en stor udfordring for alle relationsprofessionerne at løfte det "banale og basale" ind i en professionel forståelsesramme. Hvis de moderne børnebibliotekarer skal have held til at positionere deres egen betydningsfuldhed og med succes "være bærere af det moderne børnebibliotek", bør der ikke herske tvivl om, hvor de henter deres vurderinger og argumentation fra.

### **Besværlige børn eller besværlige relationer?**

Ingen biblioteksansatte har kunnet undgå at opleve sig frustreret, og oplevet en følelse af magtesløshed i forhold til at håndtere for-

skellige samspilssituationer på biblioteket. Ofte har disse problemstillinger handlet om en kollaps mellem personlige og faglige værdier. Når vi har mistet overblikket, forsøger vi at forstå og forklare situationen ud fra en kategorisering, der umiddelbart giver mening hos os. Vores subjektive opfattelse skaber i mange situationer grundlaget for vores handlinger. Hvis bibliotekaren antager, at alle relationelle problemer eller besværligheder kan forklares ved, at det er barnet, der er "besværligt", vil bibliotekaren søge at handle på sin antagelse. Men dette individperspektiv begrænser bibliotekarens handlemuligheder. Hvad stiller man op med et "besværligt/larmende barn"? Det nemmeste er at afbryde samspillet: "Så må du gå!" Det kan indimellem være nødvendigt at gribe til disse påbud, men ved at anlægge en systemisk/relationel forståelsesramme kan udfordringen skifte fra at være et "besværligt barn" til en "besværlig relation", hvilket øger det professionelle handlerum. Ved at flytte fokus fra barnet til det relationelle forhold skabes nye muligheder for en relationel intervention. Når/hvis bibliotekaren anvender formuleringen "en besværlig relation", gives et signal om, at bibliotekaren ser sig selv som en del af problemet, men også som en del af løsningen. At tænke systemisk vil sige at tænke i helheder, relationer og sammenhænge

"En vred mor og hendes søn kommer på biblioteket. Hun er vred over, at hendes søn er blevet nødt til at stoppe med skolen på grund af mobning, og hun skelner ikke mellem skole og bibliotek. Jeg tænker meget over, hvad jeg skal sige til moren for ikke at få hendes vrede mod skolesystemet til at eskalere. Jeg vælger at gå ind i en dialog om, hvad jeg kan gøre for at hjælpe drengen. Jeg henvender mig direkte til drengen, og jeg lover at forsøge at skaffe materialer, han kan bruge uddannelsesrettet. Jeg kontakter skolebibliotekskonsulenten, der rådgiver om valg af materialer. Moderen bliver meget glad for den hjælp, hun har modtaget; hun beder endda om hjælp til fritidslæsning til sønnen og har helt skiftet sindelag – hun ender med at sige tak og gå glad fra biblioteket".

### Aspekter af en ny professionsforståelse

En undersøgelse konkluderer: "Bibliotekerne ønsker at ændre image, men måske retter vi ikke i tilstrækkelig omfang blikket på rollemodellen eller bæreren af det moderne bibliotek: Personalet" (Jensen og Buchhave, 2008). Projekt "Relationer der rykker" har taget denne stafet op og sat de biblioteksansattes relationelle kompetencer under lup. Udgangspunktet for projektet byggede på den antagelse, at bibliotekarprofessionen – på linje med andre relationsprofessioner – også er en relationsprofession. At tale om børnebibliotekarens relationsprofession åbner op for det perspektiv, at de biblioteksansatte har relationerne til andre mennesker som en helt central del af deres faglighed. Fælles for mange faggrupper (læger, psykologer, lærer etc.) er, at det forventes, at de er fagligt kompetente, men *også* at de magter at have en god kontakt til borgeren/brugeren/barnet.

Generelt er vidensformer og teorier om professionelles relationsarbejde i det offentlige rum rodede, i værste fald mangelfulde. Området er stadigvæk primært indlejret i den enkelte medarbejders private, personlige erfaringer og værdier, og derfor kommer den private sfære i alt for høj grad til at bestemme kvaliteten af de relationelle forhold. Det gør det vanskeligt at udvikle området. Det er en stor udfordring at kunne adskille relationel hverdagsviden fra faglig viden. Projektets formål har været at give de biblioteksansatte nogle konkrete anvisninger på, hvordan de kan arbejde med at etablere, udvikle og styrke det relationelle samspil – i forhold til brugerne.

### Hvad er en relation og hvad vil det sige at være kompetent?

Relationskompetencebegrebet er sammensat af to begreber, der hver for sig også indeholder myriader af begrebsforståelser. Relationen er et usynligt bånd mellem mennesker, men hvis vi skal kunne håndtere begrebet fagligt, er det væsentligt at kunne operationalisere det.

Relationen er kilden til livet. Det relationelle forhold er centrum for vores overlevelse, liv, læring, udvikling og bidrager til oplevelsen af



*Dejligt at kunne begå sig på biblioteket” Foto: Randers Bibliotek*

et godt liv. En god relation er kendetegnet ved, at det ene menneske retter sin opmærksomhed mod et andet menneske og handler på en sådan måde, at det andet menneske blomstrer. Relationer er et usynligt, mentalt bånd der forbinder mennesker. Båndet bliver aldrig nagelfast, men vil altid indeholde en snert af tvivl. Glæde, venlighed og anerkendelse er positive emotioner, som vitaliserer det relationelle forhold. Negative emotioner er skadelige for vores helbred. Relationer styrker vores fornemmelse af at tilhøre et fællesskab. Når vi oplever nærvær, åbenhed og interesse hos andre, øges vores menneskelige velbefindende, og vi oplever at have et godt liv. At sætte fokus på sine egne relationelle kompetencer er derfor både et fagligt og personligt vovestykke.

”En lørdagsvagt, hvor den mest travle periode var overstået: En tante, som jeg har mødt ved bogstartbesøg tidligere, kom hen og udbrød: Det var dejligt, det var mig, der var på arbejde. De ville gerne have et lånerkort og havde synes, det var pinligt at spørge andre, fordi de ikke ville være til besvær og gøre opmærksom på deres uvidenhed. Det er så åbenlyst for alle andre, hvordan man benytter et bibliotek og det vidste de ikke. Barnet og tanten var utrolig glade for at se, hvad biblioteket kunne tilbyde. Glade for at få forklaret, hvordan man låner og begår sig på et bibliotek, og de havde kun mod på at spørge en, de havde mødt tidligere”.

Vovestykket bliver ikke mindre aktuelt af, at den offentlige sektor er midt i en omfattende omstrukturering og modernisering. Disse omstruktureringer har aktualiseret behovet for, at en ny faglig identitet og professionsforståelse. Der tales således om ”akademisering, professionsbachelor og andre attributter, der signalerer professionalisering” (Hansbøl & Krejsler, 2004). For at kunne ”signalere professionalisering” må den biblioteksansatte, udover at kunne beskrive sine personlige relationelle kompetencer, også præsenteres for de fagtekniske begreber for det relationelle forhold.

Når bibliotekaren beskrives som (relations-)kompetent, er det et særdeles kompliceret anliggende, fordi det kan være vanskeligt entydigt at definere, hvilke kompetencer der skaber grundlaget for en profession og en professionel identitet. Hansbøl og Krejsler (2004) konkluderer meget bredt ved at hævde, at en profession er karakteriseret ved at være baseret på flere faktorer. Det omfatter en teoribaseret ekspertviden, men derudover skal den professionelle have både personlige og sociale kompetencer. Problemet er dog, at det fagspecifikke sprog for fagenes personlige, specielt de relationelle og emotionelle aspekter, stadigvæk er svage og uudviklede. For eksempel er børnebibliotekarens viden om sine personlige og relationelle kompetencer kun i meget begrænset omfang italesat, og de faglige begreber er utilstrækkelige. Når de faglige begreber er utilstrækkelige, øges risikoen for, at de relationelle aspekter beskrives i almene og hverdagsagtige termer. Der-

ved kan børnebibliotekarere komme til at fremstå som mindre kompetente, end de egentlig er – og derved tabe vigtige point i kampen om anerkendelse og indflydelse som en vigtig institution i bevarelsen og udviklingen af velfærdsstaten. Set i dette perspektiv burde det være et minimumskrav for fremtidens børnebibliotekarere, at de har en teoribaseret ekspertviden om fagets relationelle aspekter, som et supplement til deres personligt erfarede relationelle kompetencer.

## **ICDP – en model der understøtter den relationelle kompetence**

ICDP programmet (International Child Development Program) skabt af den norske psykologi professor Karsten Hundeide (2004) præsenterer en samspilsguide, der sensitiverer og systematiserer den relationelle kommunikation. Vi har gennem hele projektet "Relationer der rykker" forholdt os eksperimenterede og nysgerrigt til, om ICDP programmet kunne anvendes i biblioteksverdenen.

ICDP bygger på en humanistisk tradition, der har en empatisk, positiv fortolkende holdning til barnet, som med en enkel metode arbejder på at øge de professionelles sensitivitet ved, at den professionelle ser det som sit ansvar og sin opgave at sikre kvaliteten af det relationelle forhold – i stedet for at trække sig ud af relationen og overlade barnet til den umulige opgave at skulle skabe den relationelle base alene. Når det lykkes at forbedre det relationelle forhold, vokser alle. Erfaringerne fra den pædagogiske verden dokumenterer, at når de professionelle sensitiveres og giver sig selv i pant, kan besværlige relationer udvikles til nærende og udviklende samspilsrelationer.

"Jeg kom meget tidligt til en børnehave i Randers, hvor der var mange trætte pædagoger og børn pga. en ballonfest aftenen i forvejen. Jeg skulle komme til en morgenlæsning i børnehaven kl. 6.30. Jeg startede med at læse, og efterhånden kom der flere og flere børn og voksne til. En lille dreng rykkede tættere og tættere på, og han kom hen og hængte over mit lår, mens jeg fortalte videre på historien. Han endte med

at kravle ind under min arm og sad helt på mig. Han kendte mig ikke i forvejen, men glemte alt andet end historien og hyggede sig med det tætte nærvær.”

### De otte samspilstemaer og relationskompetence

Centralt i ICDP står otte temaer for godt samspil, der i biblioteksprojektet har været en kommunikativ manual for det relationelle forhold. Alle deltagerne i projektet har via observationer, refleksioner og videoanalyse sat fokus på deres egne evner til samspil. Udfordringen for projekt ”Relationer der rykker” har været at ”oversætte” Hundeidets tilgang fra en udviklingspsykologisk forståelsesramme til en bibliotekskultur. Selvom det ikke var muligt at skabe en direkte transfer fra Hundeidets univers til bibliotekarverdenen, giver det alligevel mening at anvende den ”hundeidiske” terminologi for den udviklingsstøttende relation med få ændringer.

#### *Den følelsesmæssige dialog*

1. Vis glæde for brugere
2. Se brugerens initiativ – juster dig
3. Inviter brugeren til samtale – lyt og svar
4. Vis venlighed og anerkendelse overfor brugeren

#### *Den meningsskabende/lærende dialog*

5. Fang brugerens opmærksomhed
6. Fasthold brugerens opmærksomhed – vis følelser og entusiasme
7. Forbind brugerens oplevelse – uddyb og forklar

#### *Den guidende/vejledende dialog*

8. Fortæl brugeren, hvad de må og skal. Trin for trin

Alle tre dialogformer (den følelsesmæssige, meningsskabende og guidende) er nødvendige for kunne forstå sine egne relationelle evner. Alle tre dialogformer er medtænkt i denne definition af relationskompetence i bibliotekssektoren: Når man mestrer alle 8 samspilstemaer, er man relationskompetent. Begrebet relationskompetence defineres så-



ledes: Relationskompetence er evnen til at etablere og fastholde en følelsesmæssig kontakt og ud fra denne kontakt at skabe en lærende og vejledende dialog.

”Efter første workshop fik vi plakaten med de 8 samspilste-maer. Jeg tog plakaten med i udlånet, hver gang jeg havde vagt, og pludselig kunne jeg identificere de forskellige temaer i forhold til praksis i udlånssituationer. Jeg blev meget mere opmærksom på temaerne og begyndte at kunne se, hvordan disse interessante og spændende teorier kunne forbindes med praksis. Plakaten er god, fordi den kort og konkret fortæller, hvad alt dette her i praksis går ud på.”

Det er en selvfølgelig, men ikke særlig velbeskrevet grænse mellem det personlige og private. De relationskompetente biblioteksansatte har de personlige og faglige kvaliteter, der gør det muligt at møde samfundets børn nærværende, anerkendende og på samme tid med autenticitet og personlige autoritet.

## Fra service til opbygninger af relationer

”To piger på en 4-5 år stod ved musiktidsmaskinen og forsøgte at gætte sangene. De spurgte, om jeg ville hjælpe dem med at gætte, så de kunne ”vinde” nogle præmier på maskinen. De var meget begejstrede og synes, det var fedt, når jeg hjalp dem med at få et rigtigt svar. Jeg fik flere krammere, fordi de synes, jeg var sej”.

Når kontakten mellem mennesker i det offentlige rum anses for betydningsfuld, er der brug for at vide, hvilke faktorer der påvirker det relationelle forhold. Samspillet skaber et usynligt følelsesmæssigt bånd mellem mennesker, og hvis bibliotekssektoren har som ambition at foretage et rolleskift fra ”fra service til opbygning af relationer” (Jensen og Buchhave, 2009), kræves en faglig og personlig opkvalificering, der er centeret omkring børnebibliotekarens relationelle kompetencer.



Det særlige ved børnebibliotekarens målgruppe er, at det er en gruppe borgere, der udover at blive betjent, også har behov for at blive guidet og modtage social vejledning/regulering i forhold til adfærden i det offentlige rum. At sætte fokus på sine egne relationelle kompetencer er både et fagligt og personligt vovestykke. Kernen i det at være relationsprofessionel indebærer, at man tør se sig selv i øjnene for at forstå sig selv og sin rolle indenfor de rammer, der er afsat, samt finde sin plads indenfor de forventninger, der stilles.

Indtil projekt "Relationer der rykker" var børnebibliotekarens relationelle kompetencer kun i meget begrænset omfang italesat, og de faglige begreber var utilstrækkelige. Derfor var der en stor risiko for, at de relationelle aspekter i biblioteksbetjeningen blev beskrevet i almene og hverdagsagtige termer. Gennem dette projekt er der taget hul på en professionsbeskrivelse af det relationelle forhold set ud fra en biblioteksforståelse.

At blive relationskompetent betyder, at den biblioteksansatte har en teoribaseret ekspertviden om fagets relationelle aspekter, som et supplement til deres personligt erfarede relationelle kompetencer. Gennem forståelsen og udviklingen af en fælles faglig terminologi omkring det relationelle forhold øges bibliotekarernes generelle kompetence, og de kan derfor vinde vigtige point i kampen om anerkendelse og indflydelse som en vigtig institution i bevarelsen og udviklingen af velfærdsstaten.

### **Efterskrift om, hvordan man kan udvikle biblioteksansattes relationelle kompetencer**

Det anbefales at læse artiklen om, hvordan man kan udvikle biblioteksansattes relationelle kompetencer på projektets hjemmeside <http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>. Artiklen præsenterer pilotprojektets teoretiske formål og faglige ramme. Desuden præsenteres den afprøvede model og afslutningsvis præsenteres andre aktiviteter, som kan sætte det relationelle forhold ind i en biblioteksmæssig sammenhæng.

## Litteratur

- Linder, A. (2009a). *Børn i det offentlige rum* Lokaliseret den 1. februar 2011 på [www: Notat\\_til\\_projektbeskrivelsen.doc](http://www: Notat_til_projektbeskrivelsen.doc)
- Linder, A. (2009b). *Interview med de biblioteksansatte på Randers børnebibliotek inden projektstart* Lokaliseret den 1. februar 2011 på [www: Notat\\_til\\_projektbeskrivelsen.doc](http://www: Notat_til_projektbeskrivelsen.doc)
- Linder, A. (2009c). *Pilotprojektets teoretiske afsæt* Lokaliseret den 1. februar 2011 på [www: Notat\\_til\\_projektbeskrivelsen.doc](http://www: Notat_til_projektbeskrivelsen.doc)
- Hansbøl, G. & Krejsler, J. i Moos, L., Krejsler, J. og Laursen, P.F. (red.) .2004. *Relationsprofessioner – lærere, pædagoger, sygeplejersker, sundhedsplejersker, socialrådgivere og mellemledere*. Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.
- Hundeide, K. (2004). *Relationsarbejde i institution og skole*. Dafolo.
- Jensen, T. & Buchhave, B. (2009). *Fremtidens børnebibliotek i konkret udformning. Rapport om projektet Det (næsten) bogløse børnebibliotek*. Ålborg bibliotekerne.



# Oplevelser og relationer i folkebiblioteket

Thessa Jensen, ph.d.  
lektor, Aalborg Universitet

I forbindelse med projektet "Relationer, der rykker" blev der gennemført en række observationer, interviews og endelig et fokusgruppe-interview med børn fra Randers Børnebibliotek. Disse empiriske data ligger til grund for det følgende. Samtidig trækkes på erfaringer fra tidligere projekter, bl.a. "Det (næsten) bogløse bibliotek" på Aalborg Bibliotekerne (Jensen & Buchhave, 2009).

På det teoretiske område anvendes forskellige retninger indenfor oplevelsesøkonomien. Hver retning har sit fokus og giver dermed forskellige perspektiver på, hvordan oplevelser kan bidrage til barnets udvikling som menneske og til den dannelsesproces, som biblioteket skal være en del af. Yderligere giver teorierne et indblik i, hvordan disse processer også kan bidrage til anderledes oplevelser i voksenafdelingerne.

## Hvad er en oplevelse?

Det følgende tager udgangspunkt i samspillet mellem mennesker. Det betyder, at fokus lægges på, hvordan barnet kan opleve ved hjælp af det sociale samvær med den biblioteksansatte, andre børn eller andre voksne. Altså, hvordan relationer kan rykke ved barnet og den voksne.

Begrebet "oplevelse" dækker på dansk ikke over helt så bredt et spektrum af betydninger, som det engelsk-amerikanske "experience", som oprindelig skaber baggrunden for teorierne indenfor oplevelsesøkonomien. Ligeledes dækker det tyske "Erlebnis" over mere end den danske oplevelse. Forskellen mellem disse begreber og den danske betegnelse er, at især experience dækker over alt fra erfaring og viden til selve "oplevelsen". I det følgende skal oplevelse derfor ses med det udenlandske betydningsindhold, som netop dækker over, at en oplevelse kan være mere end en her-og-nu oplevelse. Den kan være begyndelsen på en dannelsesrejse, en erfaring, en ny viden om et givet emne. Vigtigt er, at det i sammenhæng med dannelsesaspektet ses som "levet erfaring" modsat indlært viden. En "experience" kræver, at mennesket opnå en forståelse af det oplevede. Indlært viden vil derimod kunne ses, som fakta viden uden bagvedliggende erfaringer.

Netop i dette perspektiv har biblioteket en fordel overfor eksempelvis folkeskolen, idet biblioteket kan tilbyde læring og dannelse, som en del af en aktivitet, uden at skulle tage hensyn til læseplaner og læring af boglige fagkundskaber. Aktiviteten kan komme i første række i forhold til den målgruppe, der skal nås. Læring og dannelse vil være en del af aktiviteten, uden at det vil være det primære formål. Derfor skal der i det følgende også beskrives målgrupper i forhold til oplevelsen og biblioteket især.

### De fire oplevelseskategorier ifølge Lionel Tiger

Jantzen og Vetner (2007) beskriver i deres videnskabelige glossar vedrørende oplevelsens væsen, hvordan oplevelse også kan ses som nydelse. I den forbindelse henviser de til Lionel Tiger (1992), som arbejder med fire kategorier for "pleasures" – nydelse. For Tiger, som er antropolog, starter oplevelsen i det menneskelige samvær. Grundlæggende kan det siges, at Tiger ser oplevelser som nydelse, det vil sige at en oplevelse skal være behagelig og rar.



Tigers fire kategorier er:

- 1) Fysio-oplevelsen (physio-pleasures): Her er kroppens sansning af verden omkring den i centrum. Fysio-oplevelsen kommer dermed til at beskrive de kropslige reaktioner på omverdens påvirkninger. Oplevelsen kan her spænde fra det fysiske møde mellem to mennesker, hos Tiger eksemplificeret i kærtegnene fra moderen overfor barnet, men også i det enkle samvær mellem mennesker. Således vil selve det kropslige nærvær kunne bidrage til en fysio-oplevelse.
- 2) Socio-oplevelsen (socio-pleasures): Ved socio-oplevelser er der fokus på samværet med andre mennesker. Det er ikke det kropslige nærvær, men derimod det statusgivende samvær og de statusgivende markeringer. I forhold til relationer drejer det sig om, at socio-oplevelsen lægger vægt på, at mennesket anerkendes og respekteres. Samværet med andre mennesker skal derfor højne denne anerkendelse og respekt.
- 3) Psyko-oplevelsen (psycho-pleasures): Her lægges vægten på de kognitive og emotionelle reaktioner, som giver velbehag. Det betyder, at mennesket skal udfordres i sin erkendelse af omverdenen. Denne udfordring skal ikke kun ske på det videnskæssige, men også på det følelsesmæssige plan. Emotioner, følelser og stemninger er tre forskellige aspekter ved psyko-oplevelsen. Emotioner er intentionelle, hvilket betyder, at de kan føres tilbage til en konkret hændelse. Samtidig er de før-bevidste, idet bevidstgørelsen af emotionen fører til følelsen, som altså er en bevidst, kropslig reaktion på den oprindelige emotion. Stemningen er den endelige forholden sig til emotionen og den bevidste følelse. Dette betyder, at et menneske, der indgår i en relation til et andet menneske, skal være meget bevidst om, hvilke emotioner og dermed følelser denne relation kan udløse. Ligeledes skal mennesket være bevidst om sine egne følelser, og kunne føre dem tilbage til den udløsende emotion, for på denne måde at kunne håndtere oplevelsen og også påvirke den bevidst.
- 4) Ideo-oplevelser (ideo-pleasures): Her er fokus på evalueringen af samværet med andre mennesker ud fra det værdimæssige og ideologiske indhold i samværet. Mennesket evaluerer sine oplevel-

ser med andre mennesker ud fra de værdier og de ideologier, som det enkelte menneske mere eller mindre bevidst lever efter. Når der er tale om unge mennesker eller børn, er denne del af oplevelserne præget af, hvorvidt de mennesker, som børnene omgås, er mennesker, der kan ses op til, og som kan anerkendes som autoriteter, og som dermed kan være med til at præge det unge menneske i vedkommendes måde at anskue verden på.

Ovenstående fire oplevelseskategorier skal ikke ses som indbyrdes afgrænsede; ligeledes vil de ikke findes i deres "rene" form. En oplevelse, et samvær med andre mennesker, vil altid give anledning til, at alle fire kategorier i mere eller mindre grad vil være til stede eller sidenhen vil inddrages i fortællingen om oplevelsen.

Ovenstående fire oplevelseskategorier viser, at samværet med andre mennesker har stor betydning for det enkelte menneske, både i forhold til det fysiske og psykiske velbefindende, men ikke mindre i forhold til de markeringer, som samværet vil bære præg af, og den holdningsmæssige udvikling, som samværet vil skabe.

Især børn og unge vil kunne bruge de oplevelser, som samværet giver, som et pejlemærke for, hvordan deres voksenliv og de iboende værdier vil kunne forme sig. Derfor er relationer mellem mennesker vigtige. Hvordan har projektet "Relationer, der rykker" så bidraget med dette?

Interviewrunderne med de biblioteksansatte viser, at enkelte har oplevet, at belastede og ressourcetsvage børn netop søger fysiooplevelsen. Her beskrevet som, at børnene søger fysisk nærhed og ikke mindst voksent nærvær. Denne higen efter opmærksomhed kan blive problematisk for de voksne, idet disse børn kan fylde meget i det daglige. Relationen vil her antage en terapeutisk dimension, som den biblioteksansatte kan have svært ved at udfylde og forholde sig til. Samtidig kan den biblioteksansattes kernekompetence, nemlig formidlingen af materialet, blive nedprioriteret, fordi det fysiske nærvær kræver andet og mere end formidlingen.

Kernekompetencen i form af materialeformidling og kendskabet til materialerne er ved fysio-oplevelsen sekundært, hvis den overhovedet er til stede. Materialeformidlingen kræver en anden form for oplevelse, nemlig socio-oplevelsen, hvor mennesker i fællesskab skaber oplevelsen og i forbindelse med biblioteksbesøget kan starte en dannelsesrejse, formidlet og igangsat af biblioteksansatte.

Dette vises tydeligt i fokusgruppen med børnene, hvor børnene ser biblioteket som et sted, der "gør en mere voksen". Dette anføres som én af de største forskelle mellem fritidsordninger og biblioteket: at et besøg på biblioteket, vel at mærke uden forældre, men gerne med vennerne, anses som noget, der gør en mere voksen. Børnene giver her udtryk for, at biblioteket giver dem mulighed for socio-oplevelser, hvor de kan afprøve deres sociale færdigheder og sætte sig selv i spil som person. Her har de biblioteksansatte en udfordring i forhold til at skabe rammer for denne udfoldelse samtidig med, at relationskompetencen her for alvor kommer til sin ret: den biblioteksansatte skal være i stand til at skabe meningsfulde relationer, der sætter bibliotekets materialer i spil i forhold til det enkelte barn og dets behov. Et behov, som allerede er påvist i forbindelse med andre undersøgelser indenfor biblioteksverdenen (Kjær-Olesen, 1998), hvor børnene efterlyser voksne, der fungerer som praktisk koordinator, konsulent, rådgiver, støtte, idéopsamler og ikke mindst formidler af viden og information (ibid., s. 43). Alt dette viser, at relationsarbejdet er en vigtig del af værktøjskassen for en biblioteksansat, men at dette redskab ikke kan stå alene i forbindelse med mødet med den unge eller barnet. Materialekendskabet ligger som det fælles tredje, som det, relationen skal dreje sig om, indledes med og afsluttes i forhold til. Uden materialekendskab ingen meningsfuld og -givende relation.

Andre forskelle mellem bibliotek og børnenes øvrige institutionsliv er, at børnene ikke bliver sat i gang af de voksne, og at de voksne ikke skælder nær så meget ud som i fritidsordninger (direkte citat fra fokusgruppen). Endelig var roen på biblioteket også en grundlæggende og positiv forskel.



Alt dette viser, at børnene selv søger biblioteket som et sted, der giver dem mulighed for at udvikle sig, at blive voksen. Samtidig viser fokusgruppen og observationer, at børnene udøver en stor form for selvjustits på biblioteket. Det er op til dem selv at opføre sig ordentligt, det vil sige, at undgå forstyrrelser af andre gæster samt at sørge for en flydende afvikling foran maskinerne. Her viser det sig, at de biblioteker, som giver tiden foran computerne og konsollerne fri, faktisk ikke har problemer med, at børn venter i længere tid. Børnene kan for en stor dels vedkommende selv styre denne frihed. Interviewrunderne med de biblioteksansatte viste, at der selvfølgelig også kan forekomme problemer netop på dette område. Disse synes dog at være særligt fremtrædende i områder, hvor der i forvejen er problemer med børn og unge, som er ressourcesvage. Igen er det dog interessant, at et af disse steder kan håndtere de unge, ved at give dem et frirum, som er adskilt fra resten af biblioteket. Her kan de unge spille computerspil med mere uden at skulle tage særlige hensyn til de voksne i resten af biblioteket. Dermed undgås konfrontationer, men der åbnes samtidig for, at de unge lærer at tage ansvar for rummet og samværet med hinanden. Med andre ord skaber de biblioteksansatte et begrænset rum, hvori de unge kan afprøve og opdage deres sociale færdigheder – give hinanden og sig selv socio-oplevelser i forholdsvist sikre omgivelser, hvor der ikke er krav om indlæring eller forbrug, som kan forvanske samværet med de andre unge.

Socio-oplevelsen kræver således, at den unge kan skabe grænser, kan markere sig i forhold til det hierarki og den gruppe, som vedkommende befinder sig i. Oplevelsen forudsætter med andre ord, at barnet og den unge får lov til at give udtryk for deres behov, men samtidig viser, hvor grænserne går. Derfor er relationskompetente voksne vigtige i biblioteket: her kan socio-oplevelsen være grundlæggende forskellige fra de andre områder, børnene bevæger sig i til dagligt. Biblioteket opfattes som et "voksen-rum", hvilket kræver, at barnet og den unge afgrænser sig til de andre voksne og børn i rummet.

Psyko-oplevelsen, den kognitive og emotionelle nydelse, afhænger af, hvorvidt barnet og den unge bliver stimuleret. Her er det igen vig-

tigt, at skelne mellem den kropslige, fysio-oplevelsen, og den kognitive og emotive oplevelse. Udfordringen skal dermed ligge i, at oplevelsen bliver til en form for vidensoplevelse, hvor biblioteksansatte skal sætte relationen i spil omkring det fælles tredje. Dette fælles tredje er, i forhold til biblioteket, det materiale, som den biblioteksansatte skal sætte i spil i forhold barnet. Og dette stiller forholdsvist store krav til den biblioteksansatte. Her er selve relationskompetencen ikke nok. Viden om og et indgående kendskab til materialet, det mulige fælles tredje, skal her ses som spidskompetencen. Hvis denne viden ikke er til stede, vil relationen være indholdsløs – og kun ses som middel til at nå et mere profant mål: at øge et muligt udlån af materialer, uden at disse sættes i direkte relation til den låner, relationen skal skabes sammen med.

Dette kommer til udtryk i flere af de interviews, som blev gennemført med de biblioteksansatte. Observationer og samtalerne med børnene viser ligeledes, at der kræves et stort kendskab til materialerne for at kunne skabe en egentlig relation, der går ud over den rent høflige hilsen. Børnene efterlyser viden om materialerne, og de opfatter ikke de voksne, de biblioteksansatte, som deres venner. Trods en god kontakt mellem biblioteksansatte og besøgende kender børnene ikke navnene på de biblioteksansatte. Børnene ser ikke de voksne som målet for biblioteksbesøget. Den voksne er, som beskrevet ovenfor, en rådgiver eller vejleder, ikke en ven.

Ved at fokusere på, hvilken form for oplevelser, børn og unge udsættes for, kan der skabes udviklingsmuligheder for dem. Og her er den sidste oplevelsesform, ideo-oplevelser, yderst vigtig i forhold til den dannelsesproces, som er en del af bibliotekernes samfundsopdrag. Ved at tilbyde børnene og de unge en tydelig form for kommunikation og derigennem en klar ideologi i forhold til samværet med de unge, men ikke mindst i forhold til formidlingen af materialerne, kan de unge afprøve deres livsforståelse; de kan finde rollemodeller og se, hvordan samværet mellem mennesker kan leves. Her er det vel at mærke samværet med deres jævnaldrende, der er i fokus. Igen er den biblioteksansattes relation en rådgivende og vejledende, men ikke en ven-

skabelig én i forhold til barnet. Vejledningen skal ske i forhold til dannelsesaspektet og dermed de ideologiske tankesæt, som gør sig gældende i det danske samfund i dag.

De fire kategorier for oplevelser viser, at relationer mellem mennesker har stor betydning for at skabe nydelse for det enkelte menneske. Denne nydelse, pleasure, giver mulighed for udvikling, hvis der fokuseres på, at nydelsen går længere end det rent kropslige, fysio-oplevelsen. Oplevelseskategoriernes fokus på nydelsen skaber i sig selv ikke udvikling. Det er sammenhængen mellem oplevelsen og relationen om et fælles tredje, der skal skabe udviklingen i bibliotekssammenhæng. Her er det fælles tredje, materialerne af enhver art, omdrejningspunktet, midlet til at skabe relationen og oplevelsen.

Perspektivet her forudsætter, at barnet tager aktivt del i oplevelsen for på denne måde at opnå erfaringer. Disse erfaringer skal bruges som grundlag for dannelsesrejsen, hvor alle fire oplevelseskategorier skal forefindes og forenes i de aktiviteter, der tilbydes.

### Oplevelse som iscenesættelse ifølge Pine og Gilmore

En anden tilgang til oplevelsesbegrebet findes hos amerikanerne Pine og Gilmore, som var nogle af de første, der omtalte og analyserede begrebet "experience economy" – oplevelsesøkonomien. Her er perspektivet dog et ganske andet end hos Tiger. Oplevelsen skal iscenesættes, som allerede undertitlen af deres første bog om emnet viser: "work is theatre & every business is a stage".

Oplevelsen bliver her en iscenesættelse af et produkt, som skal få forbrugeren til at købe produktet. Selvom det kan virke snæversynet i bibliotekssammenhæng, så kan der dog argumenteres for, at biblioteket tilbyder et produkt, som ikke skal købes, men dog på en måde forbruges. At opholdet i et bibliotek ikke skal ende med et "køb", så er iscenesættelse stadig en vigtig del af materialerne. Denne iscenesættelse kan hos Pine og Gilmore antage forskellige former. Fra en "råvare" over en "vare" og "service" til en "oplevelse".

Råvaren vil her være det rene udlån af en bog bestilt via internettet, afhentet af låneren, som selv registrerer lånet ved maskinen. Ingen eller yderst lidt kontakt med en af de biblioteksansatte, ingen mulighed for at skabe en meningsfuld relation om et fælles tredje – og meget lidt oplevelsespotentiale.

Varen vil her være et lån, hvor den biblioteksansatte får en henvendelse fra en låner i form af et enkelt spørgsmål, som bliver besvaret kort og præcist med efterfølgende udlån af netop denne bog. Der gøres ingen forsøg fra den biblioteksansatte til at skabe en yderligere dialog eller til at finde frem til, om den lånte bog rent faktisk er det bedste bud på det problem, bogen skal løse.

Service er opgradering af ovenfor beskrevne udlån: den biblioteksansatte spørger ind til, hvad låneren rent faktisk har i tankerne, hvilke problemer der skal løses – samt hvorvidt låneren vil være i stand til at forstå det givne materiale. Service kan leveres uden en egentlig relation mellem de to involverede parter, idet dialogen kan være indstuderet fra den biblioteksansatte, som eksempelvis kassedamens ”hej” og ”farvel” i henholdsvis starten og slutningen af betjeningen.

Oplevelse kræver en decideret iscenesættelse af materiale og relationerne. Det skal ende med, at låneren har en fortælling at tage med hjem, og at denne fortælling er positiv. Igen kan der indgås en relation mellem parterne, men denne relation behøver ikke at være meningsfuld eller dybfølt.

Pine og Gilmores udgangspunkt for oplevelsen er teatermetaforen og dermed sættes der begrænsninger på, hvordan aktørerne kan udfolde sig. Gæsten, kunden eller låneren er i denne metafor den passive, der tager imod. Vedkommende deltager ikke aktivt eller skabende i oplevelsen, men tager imod den givne underholdning, som ikke giver en yderligere fordybelse eller forståelse af materialerne.

Hvorfor overhovedet tage denne teori med i en evaluering af projektet ”Relationer, der rykker”? Fordi der under interviewrunderne med

de biblioteksansatte netop blev givet udtryk for en frygt for, at aktiviteterne i forhold til projektet kunne blive til en form for tom underholdning, hvor relationen godt nok var i fokus, men hvor iscenesættelsen af materialet ikke munder ud i en fælles forståelse og forundring omkring det fælles tredje. Pine og Gilmores teatermetafor viser, at oplevelser kan være positive, men ikke altid nødvendigvis medfører forståelse, læring eller dannelse. En erfaring, som de biblioteksansatte har gjort sig gennem nogle af deres aktivitetsprojekter.

Men Pine og Gilmore kan netop også bruges til at vise, hvor vigtig iscenesættelsen af et produkt, i dette tilfælde materialerne er. En videreudvikling af deres idéer findes bl.a. hos Lund m.fl.(2005), som netop lægger vægten i den fortælling, som forbrugeren kan skabe ud fra oplevelsen. Hvor Pine og Gilmore har fokus på afsenderen, virksomheden, ligger Lunds fokus hos modtageren, forbrugeren. Iscenesættelsen af produktet skal ske med henblik på målgruppen, brugeren. Det betyder, at materialerne skal sættes i forhold til den oplevelseskategori, de skal være en del af, samt i forhold til den målgruppe, som skal anvende materialerne.

Dermed er oplevelsen en relation mellem materialer, brugeren og biblioteket. Denne relation skal give en oplevelse, der ligger udover serviceniveauet, det vil sige, at det minimum skal være en reel oplevelse, der iscenesætter materialerne for brugeren. Men Pine og Gilmore tilføjer yderligere et niveau til deres markedsføringsstrategier: transformationen. Her kommer relationsarbejdet i forhold til det fælles tredje til sin ret: transformationen kræver, at kunden, den biblioteksbesøgende, får en oplevelse, som er med til at forandre vedkommendes syn på livet. Dette kommer tæt på kravet om dannelsesrejsen, som skal starte på biblioteket – men der er dog stadig problematikken omkring passiviteten. Selv i transformationen er den besøgende passiv modtager af en oplevelse. Godt nok medfører oplevelsen, at modtageren begynder at ændre livsstil eller livsindstilling, men dette sker med udgangspunkt i en "beholder"-metafor. Der fyldes en oplevelse på mennesket, som derefter kan bruge påfyldningen til at ændre sit liv. Set i forhold til relationskompetencen er

dette for simpelt: relationsarbejdet kræver, at modtageren er en aktiv medspiller i formidlings- og dannelsesprojektet.

## Konklusion

Ud fra ovenstående kan det konkluderes, at relationskompetencen er en vigtig brik i de biblioteksansattes mulighed for at skabe rammer for en god formidling og dannelsesproces hos de besøgende. Men det skal samtidig påpeges, at denne kompetence ikke kan, ikke må, stå alene. Relationen skal have et indhold, et fælles tredje, som i dette tilfælde er materialet og kendskabet til dette. Samtidig skal den besøgende ses som en aktiv deltager i relationen, ikke en beholder, der skal fyldes viden på. Og endelig skal relationen gå ud over det rent fysiske eller psykiske nærvær, for at der kan opnås oplevelser, der kan transformere barnet og den unge og give denne en god start på sin dannelsesrejse.

## Litteratur

- Jensen, T. & Buchhave, B. (2009). *Fremtidens børnebibliotek i konkret udformning. Rapport om projektet Det (næsten) bogløse børnebibliotek*. Ålborg bibliotekerne.
- Jantzen, C. & Vetner, M. (2007). Oplevelse. Et videnskabeligt glossar – del 2. I: *Oplevelsesøkonomi. Vinkler på forbrug, Excite 2*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Kjær-Olesen, T. (1998). *Vores bibliotek! Rapport fra Projekt Børn og unges medbestemmelse på bibliotekerne*. København: Det Tværministerielle Børneudvalg og Kulturministeriet.
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy. Work is theatre & every business a stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Tiger, L. (1992). *The Pursuit of Pleasure*. Boston: Little, Brown & Co.

# Hvorfor er relationskompetencer nyttige i aktiviteter for og med børn?

Bent B. Andresen,  
forskningsleder, Aarhus Universitet

I denne artikel beskrives relevansen og virkningen af, at personalet på børnebiblioteket udvikler relationskompetencer. Den bygger på interview med ansatte på fem biblioteker, som har deltaget i projekt "Relationer der rykker". I fokus er personalets oplevede nytteværdi af projektet set i forhold til at møde brugerne af børnebiblioteket samt forbedre aktiviteter for og med dem.

## Indledning

Det siges, at en rejse starter med det første skridt, men det er ikke helt rigtigt. De fleste rejser starter med, at man forestiller sig, hvor man vil hen. Det gælder også biblioteksudvikling. Til at begynde med overvejer man *hvad*, *hvorfor* og *hvordan* der skal udvikles. I denne artikel behandles et projekt, hvor det korte svar på, *hvad* der skal udvikles, er biblioteksbetjening i børnehøjde.

Der er primært fokus på personalets udvikling af relationskompetencer, som kommer personalet til gode, når de ser børn og unge i øjnene for at løse bibliotekets kerneopgaver.

I disse år er der megen fokus på at udvikle biblioteksbetjeningen af børn (Brandt og Poulsen 2008), og der gennemføres mange tiltag



for at forbedre betjeningen og ændre indretningen af det fysiske bibliotek samt udvikle dets tilbud til netværksorienterede børn og unge og deres voksne.

Der er flere svar på, hvorfor det sker. Et svar er, at de nye tiltag kan modvirke tendenser til faldende biblioteksbrug blandt børn og unge. Et mere proaktivt svar er, at disse tilbud kan forbedre brugernes kulturelle oplevelser på biblioteket og hermed styrke løsningen af bibliotekets kerneopgaver. Derudover kan det styrke folkebibliotekets rolle i vidensamfundet (Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet, 2010).

Tilbage er spørgsmålet om, *hvordan* man bedst kan styrke biblioteksbetjeningen? Det er temaet i denne artikel. Bibliotekspersonalet befinder sig i samme båd som mange andre professioner, hvor der er forventninger om personligt engagement og involvering i dagligdagen på arbejdspladsen. Pendulet svinger væk fra en rent faglig opkvalificering i forbindelse med efteruddannelse og sidemandsoplæring til fordel for en mere balanceret udvikling af profession og personlighed.

Der er indhentet information om projektet gennem observation på to endags workshops og gennem interview med seks fokusgrupper fordelt på fem folkebiblioteker i Herning, Randers, Silkeborg, Viborg og Aarhus Kommune. Hensigten i det følgende er at redegøre for analyser af disse informationer.

Fremstillingen indeholder to hovedpunkter: 1) de personlige faktors betydning for de relationelle forhold og 2) interessen for, at brugerne får det, de kommer efter på biblioteket.

### Personlige faktorer batter

Personalet kan relatere til yngre biblioteksbruger på to principielt forskellige måder og enten imødegå eller imødekomme brugerne. Forskning (Kofoed og Sørensen, 2006) har påvist, at nogle unge brugere ofte oplever at:

”De bliver tysses på af gamle bibliotekarer, der er optagede af at hjælpe pensionister eller af at drikke kaffe. Bibliotekspersonalet giver sig ikke tid til at hjælpe de unge, som rent faktisk har svært ved at orientere sig i søgesystemerne. De giver ikke en hånd med i litteratursøgningen til 2. års opgaven, men peger i stedet retningssløst, og lader det være op til den unge at klare resten selv”.

I dette scenarie er det sociale træf en træfning, hvor bibliotekspersonalet tysser på yngre brugere i stedet for at kommunikere med dem. Alternativet er et scenarie, hvor:

”De unge føler sig velkomne, ligeværdige og talt til i et sprog, som de kan forstå. Personalet går dem i møde som vejleder, ikke regelsætter med løftet pegefinger. De ansatte er både usynlige og synlige: De trækker i trådene og skaber orden i informationsjunglen. De er tilgængelige i bibliotekets rum og fungerer som konsulenter, der opsøges af brugerne efter behov”.

Evaluerings- og forskningsprojektet ”Relationer der rykker” viser, at deltagerne havde vilje til at realisere sidstnævnte scenarie. Hver for sig og sammen har de gjort en stor indsats for at udvikle kompetencer, som gør dem bedre i stand til at relatere til brugerne og guide og vejlede dem under deres biblioteksbesøg. Projektdeltagerne er blevet mere bevidste om, at det er væsentligt at fokusere på positivt samspil frem for negative episoder. Mange er blevet mere fagligt og personligt tydelige og nærværende, tør satse mere, inviterer mere til samtale og er blevet mere åbne og imødekommende samt obs på brugeren og dennes behov (Linder, 2010a).

Brugernes adgang til materialer og aktiviteter på biblioteket forudsætter selvfølgelig, at de giver udtryk for deres behov. Bibliotekstjeningen må derfor tage afsæt i et kendskab til disse behov. Bibliotekspersonalet må mestre en tillidsfuld og træfsikker kommunikation,

som giver indblik i brugernes behov for kulturel oplevelse, læring og personlig udvikling.

Kommunikation betyder at gøre fælles. Det, der må gøres fælles, er brugernes konkrete ønsker til biblioteksbetjeningen. Uden kendskab til disse præferencer er det svært (for ikke at sige umuligt) at give kvalificeret vejledning, og det er også vanskeligt at målrette forslag til materialer og informationssøgning. Bibliotekspersonalet må derfor gå på to ben og udvikle deres evner til kommunikation og samarbejde sideløbende med deres biblioteks-kendskab.

### Professionsudvikling

Alle deltagerne i projekt "Relationer der rykker" har fuldført et kursus med psykolog Anne Linder (2010b) om professionel udvikling af relationskompetencer. Fokus har været på det personlige plan:

"Det er ikke kun et kursus, der kvalificerer en til at gøre noget på ens arbejde. Det opkvalificerer en rent menneskeligt".

Denne form for udvikling bidrager i høj grad til at udvikle og realisere positive scenarier på det fysiske bibliotek:

"Det er på børnebiblioteket, at man sikrer sin fremtid, fordi det er der rekrutteringen af fremtidens lånere foregår. Hvis man ikke kan trække børnene ind nu, så er det ikke realistisk, at de holder sig væk, indtil de bliver 16 år, hvorefter de tænker: 'Jeg må ned på biblioteket; jeg kender det ikke; jeg har aldrig været der, og jeg ved ikke engang hvor det ligger, men der må jeg hen'. Det skal man ikke regne med kommer til at ske. Det er vigtigt, at biblioteket bliver forankret i bevidstheden hos børnene fra de er små".

Fagligt og personligt orienteret efteruddannelse og sidemandsoplæring tjener til at udvikle en professionel fremtoning. Det overordnede formål med projekt "Relationer der rykker" er bl.a. at stimulere denne forankring gennem deltagelse i workshops og mellemliggende praksisperioder. Deltagerne har iagttaget, at de herved har fået øget indblik i egne virkemidler i dialogen med bibliotekets brugere:

"Det har været en øjenåbner, fordi man opdager nogle styrkesider, som man måske har gemt lidt, og som man kan bruge sammen med børnene".

Det gør en forskel, at bibliotekspersonalet bliver mere bevidst om egne styrkesider og virkemidler ved opbygning af relationer til brugerne:

"Man er blevet bedre til at vurdere sig selv ud fra en positiv vinkel. Den udgave, man har af Janteloven i baglommen, er man blevet lidt bedre til at lade blive i baglommen. Man skal bare anvende det, man kan, og sige: Det er det her i min personlighed, som virker. Man har lært at træde ud af sig selv og se på sig selv udefra. Man har lært at justere sig over for børn og andre. Man er blevet bevidst om, at når de gør sådan og sådan, er det fordi jeg gør sådan og sådan. Det har været spændende at finde ud af".

En sådan personlig udvikling går ikke i glemmebogen. Der sker tværtimod en grundlæggende forandring af deltagerne:

"Det er en del af praksis, man har været i gang med at udvikle så længe, og det har grundlæggende forandret folk, og det forsvinder ikke, i hvert fald ikke det hele. Alle har fået nogle værktøjer og nogle grundlæggende forståelser af, hvad der foregår blandt mennesker, og det forsvinder ikke".

Den udvikling af personligheden, som har fundet sted, vil nærmere bestemt præge brugerkontakten i mange år fremover:

"Det er gået ind under huden på en. Det er ikke noget, man har skrevet ned på papir, men ind i kroppen, og derfor er det ikke noget, der bare forsvinder. Det har været et langt forløb, hvor bevidstgørelsen om sig selv er kommet gradvist. Man lægger det ikke fra sig. Man har fået så meget godt ud af det, så det er noget der er kommet for at blive".

### Relationer kommer under lup

Deltagerne i projekt "Relationer der rykker" har jævnligt drøftet projektet med kollegaer, som ikke har deltaget i efteruddannelsen, og i den forbindelse oplevet, at nogle af disse kollegaer er skeptiske i forhold til projektet. De skeptiske kollegaer mener ikke, at der er behov for at sætte fokus på relationer til brugere. Et af deres argumenter er:

"Det er det, vi hele tiden og altid har gjort. Hvorfor arbejde videre med det?"

Forskellen i forhold til den hidtidige praksis er, at deltagerne bruger flere kræfter på at forstå og mestre noget af det allervigtigste i biblioteksvirksomheden, nemlig relationer til brugerne:

"Forskellen er, at man blæser det op og begynder at sætte teori på, så det ikke længere er en ting, man ikke taler om i hverdagen, men som bare er der. Relationskompetencer kommer under lup".

Når relationerne til brugerne kommer under lup, bliver egen praksis mere reflekteret. Nogle deltagere har også iagttaget, at de er blevet mere opsøgende og interesserede i, at brugerne får det, de kommer efter på biblioteket, således at de kommer igen:

"Man er blevet bedre til at forlade sit skrivebord og gå ud og møde dem, der hvor de er i biblioteket og mere OBS på at få en samtale i gang".

Den øgede imødekommenhed giver bibliotekspersonalet øget indblik i, hvad brugerne efterspørger:

"Det har øget bevidstheden om ekspeditioner, som bliver beriget i forhold til tidligere. De otte samspilstemaer har fokus på, hvordan man møder og følger op, og hvordan man kan berige barnets oplevelse. Det kan være, når det spørger om noget specielt. Det kan også være, når det er interesseret i noget mere smalltalk-agtigt."

Det har også skabt opmærksomhed omkring børns behov på biblioteket:

"Personalet er blevet mere opmærksomt på og har fået lettere ved at genkende barnets behov for kontakt og opmærksomhed og for at tale. Det er positivt".

Personalet har som nævnt iagttaget, at de generelt er opsøgende, idet de opsøger dialog med både børn og forældre. Det har i nogle tilfælde skabt fokus på forældrenes behov:

"Hvis børn kommer sammen med en forældre, har man tidligere haft for vane at tale mest med barnet. Den voksne har taget et initiativ, så man har pligt til at tale med dem begge to. De skal inddrages begge to".

Småsnak og spørgsmål kan give indblik i brugernes interesser og forventninger på biblioteket:

"Man er blevet bedre i ekspeditionerne til at gå hen til brugerne og blande sig. ... Det er en form for professionalismisme. Man lader sit eget jeg være i baggrunden".

For at løse bibliotekets kerneopgave må personalet kort sagt:

”Interesserer sig for, om brugerne får det, de kommer efter på biblioteket, så de kommer igen”.

Det er et spørgsmål om at have et professionelt forhold til lånernes behov:

”I situationer, hvor man bliver irriteret, er det godt, at man ikke lader sig følelsesmæssigt involvere, men agerer professionelt i forhold til lånernes behov”.

### Professionalisme forudsætter personlighed

Relationskompetenceløftet øger således professionalismen i biblioteksbetjeningen:

”I udlånet har man de professionelle værktøjer med. Man kan godt vise glæde skematisk, men det kan udvikle sig til ægte glæde for barnet. Værktøjerne gør også, at man behandler folk ordentligt altid”.

At agere professionelt er ikke kun et spørgsmål om at formidle faglig viden, som der har været en tendens til:

”Når der kom en låner, blev man hurtigt meget faglig. En god hestebog blev f.eks. straks hentet i reolen. Man er via videoanalysen blevet opmærksom på, at det er en dårlig måde at gøre det på. Det er bedre at følge op med spørgsmål som: ’Har du hest selv, skal du købe en hest, skal det være en pony e.l.’ Det snakker man om på vej hen til hestebøgerne, inden man ’udleverer’ sin faglige viden om disse bøger. Kontakten er utrolig vigtig .... Man har lagt den indre bibliotekar fra sig, og er blevet en bedre bibliotekar af det”.

Når man lægger sin "indre bibliotekar fra sig", bliver man mindre do-  
cerende og mere involverende, så brugerne kommer igen og igen:

"Man kan være klog på hestebøger, men hvis der ikke  
kommer nogen og spørger om det, fordi de ikke synes  
det er rart at komme der, så har man den viden helt for  
sig selv".

Dybest set handler det om at fremstå som en autentisk person:

"Man viser sig selv mere i rollen end før. Begejstringen  
smitter eller skinner igennem. Man kan godt være per-  
sonlig, og det er man langt mere end før, fordi man har  
været igennem det med de personlige styrker. Det er  
ikke svært at være autentisk".

I almindelighed er personalet ikke i tvivl om, hvornår deres samspil  
med børn fungerer godt:

"Når man arbejder med børn, er der kontant afregning,  
hvis det ikke fungerer. Det er der også, hvis det funge-  
rer, for børnene har ikke lært, at man skal lægge låg på  
sig selv. De er tydelige at aflæse og hænger om benene  
på bibliotekaren, hvis det fungerer godt. Man kan meget  
hurtigt finde ud af, hvad der fungerer og ikke fungerer".

Personalet har generelt også let ved at afkode samspillet med voks-  
ne biblioteksbrugere:

"På samme måde kan man afkode samspillet med voks-  
ne brugere, selv om de ofte bedre kan skjule deres be-  
gejstring eller det modsatte".

Sådanne spontane iagttagelser i dagligdagen kan fremover udvikles  
til mere systematiske iagttagelser:



”Det er vigtigt at gøre sig klart som bibliotek, at selv om man har været her altid, er det ikke sikkert, at det bliver ved med at være sådan. Man er nødt til selv at sparke noget energi ind. Det er en institution, som er en fantastisk idé, men som i det samfund, vi lever i dag, ikke bliver ved med at sælge sig selv. Bæreren af det moderne bibliotek er ikke kun materialer. Det er også den service det er i stand til at give”.

### Sammenfatning

Det fremgår, at projekt ”Relationer der rykker” har udviklet personalets fælles sprogbrug i arbejdet for og med børn. Projekterfaringerne peger på, at den oplevede nytteværdi er stor, fordi deltagernes relationer til bibliotekets brugere bliver bedre italesat, end det tidligere er sket. Personalet kan også opnå en øget forståelse af, hvad og hvor meget disse relationer betyder for brugernes oplevelse af bibliotekets service og lyst til at komme igen.

Desuden har personalet gennemgået en personlig udvikling, som kan præge deres samspil med brugerne. Herved kan kommunikationen om brugernes behov og interesser på biblioteket og i det hele taget biblioteksbetjeningen få et kvalitetsløft.

På et af de medvirkende biblioteker har man et slogan om, at personalet skal sætte sig selv på spil i biblioteksrummet. Det udtrykker, hvad der sker, når medarbejderne i udlånet udvikler deres relationskompetencer. De bliver bedre til at løse bibliotekets kerneopgaver i en tid, hvor børn og unge bliver mødt med stadig flere informationer, netværk og aktivitetstilbud.

### Tak

En stor tak til alle deltagerne i fokusgruppeinterview:

Aase Klith, Randers; Anine Kaas, Randers; Annette Harlis Thorgård, Aarhus; Anni Lauritsen, Herning; Bente Sandberg Kjellerup, Silkeborg;

Bettina Bach, Randers; Birthe Eiersted, Silkeborg; Bodil Maltbe, Herning; Dorte Grout, Herning; Dorthe Andreassen, Randers; Helle Thestrup, Viborg; Inge Müller, Randers; Jørgen Ledet, Randers; Kirsten Christensen, Randers; Laurents Rønved, Randers; Lone Fogh Christensen, Randers; Mark Bundgaard Hansen, Aarhus; Marlene Lønholdt, Viborg; Mette Holm, Randers; Peter Elmelund, Randers; Rikke Østergaard Pedersen, Herning; Sanne Andersen, Randers; Tina Lyngholm Thygesen, Aarhus.

## Litteratur

- Brandt, A. E. og Poulsen, A. (red.) (2008). *Fremtidens biblioteksbetjening af børn*. København: Biblioteksstyrelsen. Lokaliseret den 1. december 2010 på [www: fremtidens\\_biblioteksbetjening\\_af\\_boern.pdf](http://www.fremtidens_biblioteksbetjening_af_boern.pdf)
- Kofoed, A. og Sørensen, N. U. (2006). *Unge og biblioteker. Rapport udarbejdet af Center for ungdomsforskning for Roskilde Bibliotek*. København: Roskilde Bibliotek og Danmarks Biblioteksforening. Lokaliseret den 1. august 2010 på [www: unge\\_og\\_biblioteker.pdf](http://www.unge_og_biblioteker.pdf).
- Linder, A. (2010a). *Evalueringsnotat om Relationer der rykker. Den biblioteksansattes relationskompetence efter ICDP-forløbet*. Lokaliseret den 1. december 2010 på [www: Evaluering\\_efter\\_ICDP\\_forloebet\\_Anne\\_Linder\\_notat\\_27\\_8\\_2010\\_rettet25.11.10.doc](http://www.Evaluering_efter_ICDP_forloebet_Anne_Linder_notat_27_8_2010_rettet25.11.10.doc)
- Linder, A. (2010b). Stjernestunder på børnebiblioteket. *Bibliotekspresen* 15. S. 18-21. Lokaliseret den 6. januar 2010 på [www: Artikler\\_om\\_projektet](http://www.Artikler_om_projektet).
- Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet (2010). *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*. København: Styrelsen for bibliotek og medier. Lokaliseret den 1. december 2010 på [www: Folkebib\\_i\\_videnssamf.pdf](http://www.Folkebib_i_videnssamf.pdf)

# Hvad betyder relationskompetencer for biblioteksansattes refleksion og arbejdsglæde?

Bent B. Andresen,  
forskningsleder, Aarhus Universitet

I denne artikel er der fokus på kompetenceudviklingen på folkebibliotekerne. Datagrundlaget stammer fra fokusgruppeinterview med ansatte på fem børnebiblioteker, som har deltaget i projekt "Relationer der rykker". Medarbejderne har bl.a. beskrevet betydningen heraf for deres refleksion over egen praksis og arbejdsglæde.

I et fremadrettet perspektiv har de endvidere beskrevet deres erfaringer med to forskellige efteruddannelsesmodeller. På grundlag heraf vurderes det, hvilke former for efteruddannelse, der er bedst egnet til at styrke en medarbejdergruppes lyst og evne til at bruge sig selv i mødet med børn på biblioteket.

## Indledning

Udvalget om folkebibliotekerne i Vidensamfundet har i 2010 anbefalet en fortsat udbygning af det fysiske bibliotek og en forstærket kompetence- og organisationsudvikling på bibliotekerne. Hensigten er for det første at skabe et uformelt, åbent, lærings-, inspirations- og mødested. Hensigten er for det andet, at bibliotekspersonalet udvikler kompetencer på metaniveau, som omfatter relations- og dialogkompetencer. Udvalget anbefaler, at alle folkebiblioteker lægger:

en plan for, hvordan de kan understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling på disse områder.

Hvorledes kan man gennemføre et sådant kompetenceløft, og hvad betyder det for personalets refleksion og arbejdsglæde? Det er temaet i artiklen.

Den bygger på fokusgruppeinterview med deltagere i projekt "Relationer der rykker", der er gennemført i 2010-11 på folkebiblioteker i fem kommuner og har til formål at udvikle, afprøve og tilpasse en model for, hvordan man på folkebibliotekerne kan udvikle professionel relationskompetence.

### Tid til refleksion

Efteruddannelse og sidemandsoplæring giver ofte anledning til refleksion over egen praksis (Schön, 2001). Det er også tilfældet for deltagerne i projekt "Relationer der rykker". Personalet har:

"Fået mere refleksion ind i arbejdet. Man har altid givet sig tid, men er mere bevidst om, at man skal være 100 procent til stede, og er ligeværdig med dem, man er sammen med, så får man en anden rytme og der kommer flow, som alle bliver beriget af. Det tager den tid, det tager, men det lønner sig".

Personalets refleksioner over egen praksis er blevet styrket af flere grunde, blandt andet som følge af analyser af videoklip af deres samspil med brugerne:

"Videoanalyser, hvor man ser sig selv aktivt med et barn, og ser på de ting, der går godt i dialogen og samspillet, det rykker. Man vender den om, og i stedet for at kigge på det, der er galt, kigger man på det, der går godt, det er det afgørende for at ændre adfærd. At man kigger på de gode ting og forstørrelser det. Det skal man

sørge for at implementere og lave aftale om at reflektere. Videoanalysen kan være et refleksionsværktøj”.

Personalet har også reflekteret over, hvordan de kan gå mere i dybden med ekspeditioner i biblioteksrummet:

”Man går mere i dybden med ekspeditioner. Det giver arbejdsglæde, og man udvikler sig og får respekt for det, man gør”.

Refleksioner over positive ekspeditioner kan være et fast punkt på dagsordenen på personalemøder. Disse møder kan starte med at personalet beskriver en ”stjernestund” eller ”syv minutter i den syvende himmel”.

”Der er afsat syv minutter til den syvende himmel, men meget af det andet, man snakker om på møderne, handler også om relationer”.

Sådanne syv minutter skaber både ”arbejdsglæde og samhørighed” blandt personalet.

## Kulturændringer

En personalegruppe har oplevet et ”kulturskift” i projektperioden, idet:

”Der er kommet øget fokus på positive samspilstemaer. Der er sket et kulturskift, hvor man fokuserer på positive situationer”.

Dette perspektivskift har således præget virksomhedskulturen i projektperioden. Nogle medarbejdere i udlånet har iagttaget, at:

”Der er sket en kulturændring. Personalet har fået nogle redskaber, et fællesskab, en tryghed og en ramme til at

handle ud fra. Det er forskelligt på det personlige plan, men man har fået en fælles praksis, som betyder meget”.

På et børnebibliotek har personalet i udlånet ikke længere deres eget skrivebord. I stedet står de klar til at møde brugerne eller deltager sammen med dem i aktiviteter ved større borde med plads til flere børn og voksne. Projekt ”Relationer der rykker” har i nogle tilfælde bevirket, at personalet er blevet mere bevidst om situationer med positivt samspil, som de derpå søger at skabe flere af i forbindelse med disse aktiviteter.

Andre deltagere har også iagttaget, at projektet har styrket deres refleksion over det, der fungerer godt i dagligdagen:

”Man har fået mere refleksion ind i arbejdet. Man har altid givet sig tid, men er mere bevidst om, at man skal være 100 procent til stede, og være ligeværdig med dem, man er sammen med. Derved får man en anden rytme og der kommer flow, som alle bliver beriget af”.

Dette flow beriger et positivt arbejdsmiljø og medvirker til at udvikle bibliotekspersonalets fælles praksis ud fra devisen om, at det gode må der gerne komme mere af.

De positive projekterfaringer bevirker, at bibliotekets ledelse overvejer, hvordan og i hvilket omfang det er muligt at forsætte det gode arbejde efter projektperiodens udløb:

”Hvordan kan man arbejde videre og sikre, at refleksionerne og værktøjerne bliver indarbejdet som en del af de værktøjer, der i øvrigt anvendes? Det personlige er noget, man arbejder med hele tiden”.

Tilsvarende overvejer projektdeltagerne, hvordan de bedst kan fortsætte arbejdet med relationer efter projektperiodens ophør:

"Det er vigtigt at bruge det som samlingspunkt for alle i børnebiblioteket. Det har givet et løft, som gerne skal udvikles og perfektioneres videre".

"Det er vigtigt at bevare fælles sprog og stjernestunderne på møderne".

"I dagligdagen, til møderne kan man anvende det, så det ikke går i glemmebogen".

"Man kan lave det som en integreret del af forberedelsen af alle kommende arrangementer".

## Musketermodellen

For at styrke kvaliteten af børnebibliotekernes virksomhed er det ikke nok at udvikle personalets faglige kompetencer. Solidt kendskab til populære genrer på børnebiblioteket er en nødvendig, men ikke en tilstrækkelig betingelse for at sikre kvaliteten:

"Folk kan sidde hjemme i stuen og finde det hele selv. De kan sidde hjemmefra og gøre alt. Det skal være spændende at gå på biblioteket, ellers bliver folk hjemme. Bibliotekarerne skal være relationskompetente for at kunne sælge biblioteket. Det er vigtigt at profilere biblioteket som et sted, hvor man kan møde et rigtigt menneske. Ellers får man en verden af ikke-eksistenser. Man skal ses og anerkendes som person for at eksistere".

Relationskompetencer udgør en forudsætning for, at de biblioteksansatte kan bruge deres faglige kompetencer:

"Man kan ikke sætte fagligheden i spil, hvis der ikke er nogen at åbne den for. Relationskompetencerne åbner døren.



## HVAD BETYDER RELATIONSKOMPETENCER?

I forbindelse med projekt "Relationer der rykker" har deltagerne alle gennemført et efteruddannelsesforløb, som dækker behov i forhold til de udfordringer, deltagerne møder i dagligdagen i udlånet (Linder, 2010).

Vilkårene for at deltage i projektet har været forskellige. På et bibliotek har hele personalet på børnebiblioteket deltaget i projektet, i alt 12 medarbejdere, mens der er været deltagelse af 2-4 medarbejdere fra de øvrige biblioteker. Ved at deltage i samlet flok i efteruddannelsen har de 12 medarbejdere oplevet, at de dagligt inspirerer hinanden med afsæt i fælles erfaringer med at udvikle relationskompetencer:

"Alle er med, og det er guld værd. Hvis det havde været frit valg, var der måske nogen, som ikke havde deltaget. Det er vigtigt, at alle kom med. Mange skiftede mening anden eller tredje kursusgang. Vigtigt at sige, at det er for alle. Dem, der ikke vil, har ofte mest brug for at komme på det".

Desuden har personalet udviklet et fælles sprog og oplever daglig synergi, fordi de trækker i samme retning. Der er opbakning hele vejen fra assistent til øverste leder.

"Det har været en god model, at 12 medarbejdere har deltaget sammen på kurset. Sekundær viden er ikke nær så godt. De fleste folk på videre- eller efteruddannelse får ikke formidlet det videre, de har lært. Andenhåndserfaringer er ikke det samme. Alle skal af sted, hvis man vil have en fælles sprogbrug".

Kompetence- og organisationsudvikling, hvor personalet deltagere i samlet flok, har også givet øget arbejdsglæde og medvirket til at udvikle organisationskulturen:

"Børneområdet blev dannet i 2003. Det er blevet mere og mere knyttet sammen. Jo mere man foretager sig sam-

men, jo mere bliver man på den positive måde. Man udvikler sine evner. Det er vigtigt, at man arbejder med noget, man godt kan lide. Det øger glæden ved at arbejde”.

Projekterfaringerne bekræfter med andre ord værdien af at løfte i flok og udvikle fælles kurs og retning samt fælles sprogbrug:

”Det har været rart at være på et fælles kursus og få et fælles sprog. Det har givet øget arbejdsglæde”.

Relationskompetenceløft i fællesskab skaber synergi og øget energi i dagligdagen:

”Det er så dejligt, at gøre tingene i fællesskab. Energispiralen kommer til at vende opad. Brugerne kan tydeligt mærke: I vil os det her. Man kan mærke, at der er god energi i biblioteksrummet”.

Dermed tyder erfaringerne med projekt ”Relationer der rykker” på, at det er en fordel, at personalet udvikler deres relationskompetencer i fællesskab:

”Det var en udfordring at organisere det, så alle kunne deltage. Det er en gave, at ledelsesgruppen er enige i, at det er det, der skal til”.

Ledelsesbevågenhed er således en forudsætning for et vellykket kompetenceløft.

## Kompetenceløft og supervision

Hvis det kun er muligt at efteruddanne et lille antal medarbejdere, er det en udfordring at få hele huset med:

”Det er fint at sende to personaler på relationskompetencekurser, men det er ikke nok, at sende to. Det er hele

huset, der skal lære det fra grunden af. Det vil skabe et fundament, der vil betyde en masse ting for bibliotekets brugere og bestemt også for personalet”.

Spørgsmålet er, hvordan hele huset kan komme i bevægelse, hvis der kun er plads i budgettet til at give en mindre personalegruppe et kursus om ”Relationer der rykker”.

Efteruddannelse uden plan for opfølgning er som en cykel uden hjul. Fremdriften er temmelig begrænset. Som tidligere nævnt må biblioteket lægge ”en plan for, hvordan de kan understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling”. Der må være en plan for opfølgning, så hele personalet i udlånet får gavn af de kompetencer, som nogle kollegaer udvikler i forbindelse med efteruddannelsen.

En sådan opfølgning er ikke trivial, fordi der er risiko for, at læring gennem sidemandsoplæring får et svagt teoretisk grundlag (Illeris, 1999, s.160). På travle arbejdsdage preller viden af, så vellykket videndeling er et spørgsmål om timing. En anden udfordring er, at nogle kollegaer ikke kan se fidusen ved at beskæftige sig med teori og begreber om personlighedsfaktorer (mere end de allerede gør). Andre vil gerne udvikle deres kendskab til relationer, men er usikre på resultaterne og forbruget af ressourcer. De savner muligvis også ledelsesopbakning for at gå i gang:

”Det er vigtigt, at bibliotekslederen gør sig klart, at man ikke er en selvfølge mere. Det er vigtigt, at biblioteket har bøger og internet, men hvis den hånd, der serverer det, ikke er venlig, så serveres det slet ikke”.

I projekt ”Relationer der rykker” har deltagerne haft udbytte af at være 2-4 fra samme afdeling, fordi de har udvekslet erfaringer om kursusdeltagelsen og fire videofilm af deres samspil med brugerne. I et tilfælde har en deltager involveret en kollega fra sin afdeling, som ikke selv deltog i kurset, men som medvirkede ved optagelse og analyse af videoklip med gode samspilssituationer.

De positive erfaringer på dette punkt er helt på linje med erfaringer fra andre projekter med videoanalyse. Det motiverer deltagerne til at bruge de faglige begreber og sætte ord på deres iagttagelser, hvis de har en "videomakker". De to kan på skift se og analysere hinandens videoklip i en tillidsfuld og tryk atmosfære, inden de formidler deres viden til andre kollegaer.

Ledelsen på folkebibliotekerne kan også overveje at tilbyde en "light" udgave af de seks hele undervisningsdage á seks timer og mellemlygende praksisperioder om udvikling af relationskompetencer og kendskab til det pædagogisk-psykologiske program ICDP:

"Det er vigtigt, at alle kom af sted. Det er lettere at gøre, når man har projektpenge. Man kan få en light udgave af ICDP 1, hvis alle skal med".

Det er også muligt at benytte en totrinsmodel. Første trin kan i så fald være efteruddannelse om relationskompetencer (ICDP 1) af et mindre antal medarbejdere fra hvert børnebibliotek, således som ledelsen på folkebibliotekerne i Viborg, Silkeborg, Herning og Aarhus Kommune har prioriteret at gøre. Andet trin kan bestå i, at en medarbejder (eller flere) gennemfører et opfølgingskursus (ICDP 2), som sætter ham eller hende i stand til at supervisere og inspirere sine kollegaer til at udvikle og anvende relationskompetencer i deres praksis på børnebiblioteket:

Personale i udlånet, som har gennemført en efteruddannelse om relationer, kan efterfølgende engageres i sidemandsoplæring og dele viden om relationer med deres kollegaer. Hvert bibliotek kan med andre ord:

"Sende en af sted og give dem ICDP 2, og derpå have uddannelsen på stedet".

Det er ikke svært at finde deltagere til supervisordelen. For eksempel "brænder" en medarbejder for at deltage i videreuddannelsen, ICDP 2.

Hun synes, at det vil være "meget spændende", men ser også nogle udfordringer:

"Den del af kursusforløbet, som er gennemført, har været selvfokuserende. Noget, som på denne måde kommer tæt på, har været svært at formidle til ens kollegaer. Det skaber noget begejstring og har sat en masse personlige tanker i gang, som kan være svært at formidle til kollegaer. De vil måske sige: 'I har bare haft en fed oplevelse'. Man vil også gerne kunne sætte nogle termer på og have noget baggrundsviden, som så kan være med til at bære udviklingen frem. Det er ikke nok, at man har været på relationskompetencekursus. Man skal også have nogle pædagogiske værktøjer, så man kan bære det igennem. Det er nødvendigt for at få et troværdigt resultat".

Jo bedre personalet er i stand til at indgå i en imødekommende, meningsfuld og vejledende dialog, jo bedre bliver de i stand til at relatere til brugerne under deres biblioteksbesøg:

"Hvis man kan huske, at man kom ned til en sød bibliotekar som 4-årig, så kommer man der med sine egne børn, fordi man vil dele den fantastiske oplevelse med dem. Hvis det ikke sker, kan man lige så godt sætte et skilt uden på døren, hvor der står museum. Det er vigtigt at fortælle beslutningstagerne om det".

Personalets engagement og evne til at skabe et positivt klima for det professionelle møde med brugerne af børnebiblioteket er således en forudsætning for at udvikle samspillet og et positivt klima på børnebiblioteket, som gør, at brugerne kommer igen som børn og voksne.

## Sammenfatning

Erfaringerne fra projekt "Relationer der rykker" peger på, at det er en særdeles god idé at lave en plan for koordineret efteruddannelse, der

omfatter hele udlånspersonalets relations- og dialogkompetencer. En sådan efteruddannelsesindsats kan være en gøgeunge i budgettet, men hvis der kan skaffes midler til den, kan den stimulere fælles refleksion blandt medarbejdere i børnebibliotekerne og medvirke til at udvikle kulturen på dette felt.

Professionel praksis uden refleksion kan sammenlignes med en cykel uden hjul, hvor fremdriften er begrænset. Refleksionerne i forbindelse med projekt "Relationer der rykker" har både sat hjulene i sving og skabt øget fremdrift, som bl.a. kommer til udtryk ved, at personalet har udviklet en fælles sprogbrug om interaktionen med brugerne af børnebibliotekerne.

Det fremgår, at kompetenceudvikling med fokus på relationer udgør en win-win situation for bibliotekspersonalet og brugerne: Når bibliotekernes ledelse stimulerer udviklingen af kompetencer på metaniveau såsom relations- og dialogkompetencer, kan det skabe øget refleksion, bevidsthed og arbejdsglæde blandt personalet.

Endvidere kan det skabe fælles fodslag blandt personalet samt realisere visionen om børnebiblioteket, som et af de mest benyttede offentlige kulturtilbud i Danmark, hvor brugeren altid føler sig velkommen.

## Tak

En stor tak til alle deltagerne i fokusgruppeinterview:

Aase Klith, Randers; Anine Kaas, Randers; Annette Harlis Thorgård, Aarhus; Anni Lauritsen, Herning; Bente Sandberg Kjellerup, Silkeborg; Bettina Bach, Randers; Birthe Eiersted, Silkeborg; Bodil Malthe, Herning; Dorte Grout, Herning; Dorthe Andreassen, Randers; Helle Thestrup, Viborg; Inge Müller, Randers; Jørgen Ledet, Randers; Kirsten Christensen, Randers; Laurents Rønved, Randers; Lone Fogh Christensen, Randers; Mark Bundgaard Hansen, Aarhus; Marlene Lønholdt, Viborg; Mette Holm, Randers; Peter Elmelund, Randers; Rikke Østergaard Pedersen, Herning; Sanne Andersen, Randers; Tina Lyngholm Thygesen, Aarhus.

## Litteratur

- Illeris, K. (1999). *Læring – aktuel læringsteori i spændingsfeltet mellem Piaget, Freud og Marx*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Linder, A. (2010). *Evalueringsnotat om Relationer der rykker. Den biblioteksansattes relationskompetence efter ICDP-forløbet*. Lokaliseret den 1. december 2010 på [www: Evaluering\\_etter\\_ICDP\\_forloebet\\_Anne\\_Linder\\_notat\\_27\\_8\\_2010\\_rettet25.11.10.doc](http://www.Evaluering_etter_ICDP_forloebet_Anne_Linder_notat_27_8_2010_rettet25.11.10.doc)
- Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Århus: Klim.
- Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet (2010). *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*. København: Styrelsen for bibliotek og medier. Lokaliseret den 1. december 2010 på [www: Folkebib\\_i\\_videnssamf.pdf](http://www.Folkebib_i_videnssamf.pdf)

# Relationsarbejdet giver biblioteket et ansigt og en sjæl

Aase Klith,  
børnebibliotekar, Randers Bibliotek

Efter over 30 år som børnebibliotekar reflekterer Aase Klith i denne artikel over strømninger, stemninger og succeser i biblioteksarbejdet. Artiklen beskriver den proces, det har været at bevæge sig fra den antagelse, at opgaven for en bibliotekar var at "stille materialer til rådighed" frem til den nye antagelse, at "bibliotekaren skal stille sig selv til rådighed".

## At skabe gode relationer på biblioteket - kvalitet i opgaveløsningen

I løbet af de mere end 30 år, hvor jeg har været aktiv medarbejder i biblioteket, har mange forhold ændret sig. Grundlaget for at arbejde med bibliotekstilbud for børn, unge og voksne har også ændret sig. Biblioteket tilbyder i dag en langt bredere vifte af tilbud end tidligere, og måden, vi formidler tilbuddene på, har også ændret sig. Vi stiller ikke blot tilbuddene til rådighed; vi formidler dem langt mere aktivt til brugere, ikke mindst når vi træder i karakter og sætter os selv i spil. Brugere i dag er i højere grad aktive medspillere i mange sammenhænge, og de vælger til og fra blandt de tilbud og muligheder, som de får

At børn og voksne vælger biblioteket og os til, er en gave, som forpligter os til at være åbne og engagerede, kompetente og parate til



at gå i spil med dem. Formår vi at skabe en god relation til brugeren, har vi muligheden for i det anerkendende møde at arbejde målrettet og professionelt på at opfylde brugerens behov og ønsker og gerne lidt til. Oplever brugeren at få opfyldt sine forventninger og desuden at blive beriget med noget, han eller hun ikke kendte til, er han eller hun en tilfreds bruger. Brugeren kommer igen og tager venner og familie med. Vi kan med vores relationelle og faglige kompetencer gøre en forskel for det enkelte barn og den enkelte voksne, som gør, at de kommer videre i deres udvikling og i deres liv. Det giver mening og kvalitet i biblioteksarbejdet; det giver arbejdsglæde og energi.

### **At træde i personlig og faglig karakter**

Den ansatte i biblioteket skal sætte sig selv i spil. Det kan virke grænseoverskridende, men det er berigende og nødvendigt for at løse den opgave, det er at betjene brugerne bedst muligt. Fagligt set er medarbejdere i biblioteket klædt godt på. De har stor faglighed og besidder en høj grad af professionalisme, som gør dem til katalysatorer for børns og voksnes udvikling. Ved at træde i karakter – et udtryk som Søren Kierkegaard bruger i betydningen at vælge at være noget fuldt og helt, at stå ved sin personlige opfattelse og handle i overensstemmelse med denne – kan medarbejderen i biblioteket gennem positive relationer være med til at skabe sammenhæng og værdi i det enkelte menneskes liv og skabe grundlag for udvikling i samfundet.

### **Mine relationelle kompetencer - at lytte med det emotionelle øre**

Telefonen ringer på udlånsvagten en vinterdag med masser af sne og blæst udenfor. Pigen ringer for at fortælle, at hun og hendes familie ikke kommer på biblioteket i dag. De er sneet inde. Den faktuelle del af meddelelsen er klar, men den emotionelle er lige så vigtig at lytte til, nemlig at hun har glædet sig til den sædvanlige tur på biblioteket for at læse, snakke, lytte, lade sig inspirere og alt det, der for hende hører med til et vellykket besøg på biblioteket. Min opgave er



Aase og Ole optræder  
med kufferthistorier.  
Foto: Randers Bibliotek

nu at forbinde og støtte den gode relation, der har fået pigen til at ringe. Vi snakker om sneen og meget andet, og jeg fortæller hende, at vi glæder os til, at hun og hendes familie kommer på biblioteket om et par dage. Vi siger begge forventningsfuldt farvel og på gensyn. Glæde genererer mere glæde.

### **Jeg vidste, at jeg kunne det, men jeg vidste ikke, hvad det hed**

Hver dag på biblioteket har bragt mig i kontakt med nye brugere med nye opgaver og muligheder, og jeg fandt hurtigt ud af, at jeg, også i biblioteksarbejdet, havde let ved at komme i kontakt med mennesker, som har noget på hjerte. Jeg kan hurtigt stille ind på deres bølgelængde, og så er det bare at lytte sig ind på den andens ideer og tanker. Mangen uformel snak er blevet starten på et nyt samarbejde eller et nyt tiltag.

Jeg oplevede, at børn og voksne hurtigt havde stor tillid til mig, og de opfattede mig som en troværdig person med et ansigt, som repræsenterede biblioteket. En tillid som jeg også har oplevet, når jeg gennem årene har været på biblioteksopgaver uden for det fysiske bibliotek, hvor jeg populært sagt, har pakket alle bibliotekets tilbud i rygsækken for at tage ud på gader og stræder, hvor folk er, for at gøre biblioteket synligt.

### **Nysgerrigheden udfordrer pigen fra "flinkeskolen"**

Jeg er vokset op med en tro på, at med lidt held og lidt håndkraft kan næsten alt lade sig gøre. Har jeg ikke prøvet, ved jeg ikke, om det kan lade sig gøre. Jeg er også vokset op med en god fornemmelse for kvalitet og ordentlighed, og som så mange andre kvinder i min generation har jeg også gået i flinkeskolen. Som nyuddannet bibliotekar havde jeg stor lyst til at bruge min faglighed i forhold til brugerne af biblioteket. Et er at have gennemført en teoretisk 4-årig uddannelse på Danmarks Biblioteksskole med 2 praktikforløb på biblioteker, et andet er at betjene borgere, som står lige foran dig.

Jeg har altid haft stor respekt for mine kolleger som med stor faglighed, engagement og erfaring løser opgaver for brugerne hver eneste dag. Jeg har lært meget af mine kollegaer, og jeg fandt hurtigt ud af, hvor vigtigt det var at skabe en god kontakt til brugerne, som havde brug for min hjælp. Jeg fandt også hurtigt ud af at overraske dem med noget, som de ikke havde forventet. De blev rigtig glade, og det blev jeg også. At gøre arbejdet på en lidt anden måde, at være synlig som person og ikke en del af inventaret, var berigende for mig. Det holdt min nysgerrighed vågen og satte skub i mine kreative ideer.

## Nødvendigheden

Jeg var i begyndelsen en forsigtig og flinkeskoleformet bibliotekar, der arbejdede inden for de vedtagne rammer og på de givne betingelser, men troen på, at gode argumenter og vedholdenhed kan gøre en forskel, er blevet stærkere. Muligheder er til for at blive prøvet af. Jeg var været nødt til at udforske de muligheder, der bød sig, og det har af og til betydet, at jeg ikke har handlet og opført mig som den typiske bibliotekar på det givne tidspunkt.

Vigtigheden af at bruge mine personlige kompetencer i biblioteksarbejdet har jeg haft øje for. Den neutrale, formelle og kontrollerede ordenskultur og den, for mig, lidt farveløse biblioteksverden har fået mig til at arbejde i andre retninger, hvor jeg kunne bruge mig selv som person og komme i nærkontakt med andre grene af kulturen. Jeg har fundet mange værktøjer i teatrets verden, som gav mig afsæt til at turde sætte mig selv i spil og slippe kontrollen i troen på, at mine personlige og faglige kompetencer slår til, når jeg tager ansvaret for at dialogen, processen, projektet bliver et positivt møde mellem mennesker. Det var ikke rollen som katalysator og aktiv igangsætter, jeg blev uddannet til i 70'erne, men for mig var lysten til at være med til at skabe, udvikle og forme stærkere end nervøsiteten ved at træde ud af den almene række af bibliotekarere.



## Gensidigheden beriger

Når en ny relation skal skabes, er det vigtigt for mig, at barnet eller den voksne opfatter mig som åben og uformel, tilgængelig og troværdig, for har de tillid til mig som person, får de også tillid til det, jeg repræsenterer, biblioteket. Det er så meget lettere at formulere ønsker om hjælp til en opgave i en tryk atmosfære. Fælles tillid kan hurtigt blive til et fællesskab, hvor brugeren og jeg kan løse den konkrete opgave. Brugeren fortæller mig, hvad han eller hun ønsker, og jeg fortæller ham eller hende, hvad jeg kan tilbyde. Vi beriger hinanden, og i fællesskab finder vi lige den bog eller det spil, som brugeren ønsker sig.

Lytter du til børn og voksne, bliver du klogere. Lytter du til brugeren med alle sanser åbne, får du også de informationer, som ordene ikke fortæller, og som ofte er vigtige elementer i etableringen af en vellykket relation.

## Sensitivitet

I samværet med andre mennesker er det vigtigt at lytte til alt, hvad de udtrykker. Ofte er det vigtigere at opfatte det, som de ikke siger med ord, for at forstå, hvad de har på hjerte. Kropssproget fortæller ofte en hel anden historie end ordene. At sanse en sindsstemning hos en anden person kan have stor betydning for den videre dialog. Nærvær, intuition og sensitivitet er for mig vigtige elementer i samspillet med andre mennesker og i bestræbelserne på at give borgerne i Randers den allerbedste biblioteksbetjening.

Det er vigtigt at være bevidst om de mange facetter, der gør en relation vellykket, også i fremtidens bibliotek, hvor det menneskelige møde får en anden og mere eksklusiv status set i lyset af øget digitalisering, automatisering og selvbetjening i de danske biblioteker. I betjeningen af børn vil der til stadighed være fokus på det personlige møde med etablering af den gode relation, og navnlig i biblioteksarbejdet med børn er det vigtigt for mig at bruge min sensitivitet for at skabe en følelsesmæssig grundtone som udgangspunkt for en vellykket relation.



*Verdens bedste bog. Foto: Randers Bibliotek*

### **At turde miste fodfæstet et øjeblik**

Al udvikling er at gå fra noget, vi kender, til noget, som er ukendt. Udlægningen af Søren Kierkegaards tekst "at vove er at tabe fodfæste en kort stund. Ikke at vove er at tabe sig selv" gælder også for relationer mellem mennesker. Et sted mellem orden og kaos opstår det nye. Regler og kontrol afløses af et positivt møde mellem biblioteksansat og bruger, hvor anerkendelse og ligeværdighed er grundlæggende. Med faglighed og professionalisme når vi langt i biblioteket, men ved at give fagligheden og professionalismen menneske-

lighed, et ansigt, en sjæl, opnår vi meget mere i biblioteksbetjeningen af børn og voksne.

### **At skabe nærvær**

Nærvær er for mig forudsætningen for at skabe en positiv relation mellem brugeren og mig. Jeg stiller mig til rådighed for brugeren med mine personlige og faglige kompetencer, og jeg prioriterer at være 100 % til stede, såvel fysisk som mentalt. Jeg skal lytte med hele kroppen til alle de informationer, som brugeren giver mig. Kan jeg ramme den rigtige frekvens, som brugeren sender sin grundtone på, kan jeg skabe tillid og tryghed i vores relation, som gør, at brugeren frit og utvunget kan gøre brug af bibliotekets tilbud og min faglighed og professionalisme.

Forudsætningerne for at skabe nærvær er ikke altid til stede i en travl hverdag med mange opgaver, men oplever brugerne fravær i stedet nærvær hos den biblioteksansatte, mister de interessen og lysten til at bruge biblioteket og dets tilbud.

### **Når relationen er en succes, har barnet tillid til, at jeg holder stigen, mens hun rækker ud efter æblet**

En god relation begynder for mig med glæde. Glæden ved at se barnet eller den voksne tage tilløb til at involvere mig i noget, der er vigtigt for hende. Mine antenner er skruet op på fuld styrke af følsomhed, for jeg skal have alle informationer med, inden dialogen begynder. Hvor vil brugerens spørgsmål bringe mig hen? Rækker min faglighed, min professionalisme og min erfaring, til vi når i det optimale mål? Det mål, hvor barnet går fra biblioteket med oplevelsen af, at besøget har en høj værdi.

Jeg stiller mig gerne ud på gulvet med min rygsæk fyldt med kompetencer langt væk fra bordet med computeren og de trykte vejledninger. Jeg skal nemlig på rejse med det barn, som kommer hen til mig, og jeg stoler på, at der er værktøjer nok i min rygsæk til, at vi kommer godt i mål. Jeg er klar til at gå på opdagelse sammen med bar-

net for at finde bogen med de bedste billeder af biler. Finder vi et træ på vejen, hvor visdommens røde æble hænger på den højeste gren, holder jeg gerne stigen, mens barnet rækker ud efter æblet.

## **Stjernestunder**

Gode oplevelser er stærkt vanedannende, og de er vitaminer i biblioteksarbejdet. At opleve den overraskede og tilfredse voksne, der går hjem med mere end hun forventede, er en stjernestund. At opleve barnet, der forglemmer sig selv og lægger sig ind over dig for at følge med i bogen, som du læser højt af, er en stjernestund. At opleve den unge fortælle om, hvordan du var med til at sætte skub i et uddannelsesforløb, er en stjernestund.

De stunder opnår vi, når vi gør det, som vi er gode til, og når vi slipper kontrollen og går ind i et positivt samspil med mennesker omkring os med de personlige og faglige kompetencer, som vi hver især har. Når vi stoler på, at det, vi er i gang med, vil lykkes.

## **Flow – ophævelse af tid og rum**

Nærvær og koncentration i arbejdet danner grundlag for at komme i flow. Der, hvor arbejdet går som en leg. Der, hvor relationen mellem bruger og biblioteksansat fungerer godt. Der, hvor vi når det, som vi gerne vil, og hvor vi beriges af så meget mere, som vokser frem næsten af sig selv. Stjernestunder er fulde af flow, som bringer os i en tidslomme, hvor tid og rum forsvinder. I flow arbejder vi med den bedste udgave af os selv, og vi sætter glæden og den gode energi fri. Vi fordyber os, og vi belønnes med et åndeligt brusebad, som giver kraft og energi.

## **Min faglige og personlige drivkraft i biblioteksarbejdet**

Mit engagement giver arbejdsglæde. For mig er det skønt at være bibliotekar! For mig er det skønt at være børnebibliotekar! Det bliver



endnu bedre i de kommende år, når vi sætter fokus på biblioteksansattes relationelle kompetencer. Jeg er uddannet som folkebibliotekar og har i mit daglige virke det store F for folket som mit pejlemærke. For mig er det forunderligt hver dag at bruge min nysgerrighed og interesse for verden og at dele min viden og kunnen med mennesker, der efterspørger det, som biblioteket og jeg kan. Vi repræsenterer et tilbud, som er utvungent og frit, og som børn og voksne af lyst kan benytte sig af – eller af nødvendighed, når der skal hentes stof til konkrete opgaver m.v.

At de vælger at hente viden, inspiration og oplevelser i biblioteket og hos mig er en gave! Min opgave er at leve op til deres tillid og forventninger, så godt som jeg overhovedet kan, inden for de givne rammer. Det gør jeg gerne med glimt i øjet og smil i hjertet!

Hver dag på biblioteket er en ny dag med nye muligheder og opgaver, når jeg er sammen med borgere, store som små, i bibliotekets udlånslokale. For mig er glæden lige stor, om det er lille Peter, der går hjem med, for ham, verdens bedste billedbog om biler, eller det er store Peter, der går hjem med, for ham, verdens bedste reparationshåndbog til BMW 330i, bare jeg har en klar fornemmelse af, at de er tilfredse med biblioteket og mig. Har jeg kunnet give såvel lille Peter som store Peter et spil, en film eller info om et arrangement om biler, som de ikke havde forventet at få, er det rigtig godt.

At kunne overraske og berige brugerne af biblioteket får dem til at komme igen, og glade, interesserede, og tilfredse brugere er det bedste vi har. Ingen kunder, intet bibliotek.

## **Min drivkraft**

Drivkraften for mig i det daglige arbejde er mit møde med børn og voksne. At skabe den tillid i det menneskelige møde med hver enkelt bruger, som gør det muligt i fællesskab at løse den opgave, som brugeren har brug for min hjælp til. Lykkes det at skabe en god relation, kan vi klare næsten hvad som helst, brugeren og jeg, for ræk-

ker min viden og kunnen ikke, er der altid hjælp at hente hos kolleger eller i et ydre professionelt netværk med forskelligartede kompetencer. Jeg/vi giver nemlig ikke op sådan lige med det samme

Glæden, lysten og fællesskabet omkring opgaveløsningen bærer videre. At opleve at ting lykkes, små opgaver, store opgaver, er det hele værd. At opleve at jeg gør en forskel ved at stille mig til rådighed med det, jeg kan, såvel personligt som fagligt, er min bedste energikilde og min største drivkraft. Med min nysgerrighed og interesse for mennesker omkring mig giver det mening at investere energi og engagement i at skabe tillid hos og fællesskab med brugerne af biblioteket, og det styrker lysten til at forbedre og udvikle det, som jeg og biblioteket kan tilbyde til gavn og glæde for borgerne og bibliotekets personale. Stjernestunder skaber god energi og lyst til at udforske nye muligheder, også selv om der kommer forhindringer i vejen. De kan overvindes eller bearbejdes af et stærkt engagement, en stor autenticitet og en god portion kreativitet.

## At se potentialet

Hvor der er vilje, er der vej. Hvordan vejen ville komme til at se ud, vidste jeg ikke, da jeg kom i job som nyuddannet bibliotekar. Vejen blev mere kuperet, end jeg havde forestillet mig. Det har været vigtigt for mig at prøve min faglighed og mine personlige kompetencer af i nye sammenhænge og opgaver i forhold til brugerne, og det har været nødvendigt at være vedholdende for at nå resultater. Jeg kan se muligheder og potentialer mange steder, og jeg har lysten til at afprøve nye måder at nå brugerne på og formidle de gode tilbud, som biblioteket repræsenterer. Nogle tiltag har givet god mening. Dem har jeg arbejdet for med stort engagement, også selv om de på de givne tidspunkter har ligget uden for den almindelige opfattelse af, hvad en bibliotekar og et bibliotek kan tilbyde. Intet skal være uforsøgt, hvis potentialet til og muligheden for en succes er til stede

Autenticitet og kreativitet er gode egenskaber at arbejde ud fra. Man skal arbejde for og med det, som man tror på. Ved at være nysgerrig

og åben er det muligt at give slip på det kendte og anerkende det nye som en mulighed for at forberede og berige såvel brugere som personale i biblioteket.

Måske er jeg født med et nysgerrigt gen, som har fået mig til at se muligheder i nye situationer og som har fået mig til vedholdende at tage ansvar for arbejdet med at få de bedste resultater ud af de nye muligheder. Ideer bliver til virkelighed gennem optimisme, engagement og målrettet arbejde. Med den indstilling kommer man hurtigt i kontakt med mennesker, som også har lyst til at lege, udvikle og prøve af. At være med til at udvikle og forme kvalitative tilbud som ingen, hverken brugere eller kolleger, forventer, er berigende for alle parter.

### **Bibliotekets fremtidige ansigt**

For mig er det skønt at være bibliotekar! Det bliver endnu bedre at være bibliotekar i de kommende år. Ved at styrke de biblioteksansattes relationelle og faglige kompetencer og sætte fokus på det menneskelige møde bliver biblioteket et sted, der summer af liv. Det bliver et aktivt sted med endnu flere kvalitative og attraktive muligheder for borgerne, der fremmer oplysning, uddannelse og livslang læring samt kulturel aktivitet, som har værdi for den enkelte borger og for samfundet.

De biblioteksansatte har for altid forladt den kultur, der passivt stiller materialer til rådighed for aktivt at sætte sig selv i spil til gavn og glæde for brugerne af biblioteket og de ansatte selv.

Biblioteket har fået et ansigt og en sjæl.

# **"Det var fantastisk og de var fantastiske"**

## **Erindringer om børnebiblioteket og børnebibliotekaren**

Anne Linder, psykolog, Authenticus,  
i samtale med instruktør Peder Pedersen

Peder Pedersen er i dag 39 år og en meget velanset instruktør i den danske og udenlandske filmbranche. Gennem denne samtale, der fandt sted i hans hjem nord for København, inviterer Peder os ind i sit barndoms univers, hvor børnebiblioteket i Randers og særligt børnebibliotekaren spillede en central og meget betydningsfuld rolle. Samtalens fokus er Peders erindringer om barndommens biblioteksbesøg. Denne tur ned af "Memory Lane" tegner et personligt og intenst billede af, hvilken synergi og passioner, der kan næres i mødet med mennesker og viden.

### **"Det var på grund af pladsmangel – jeg kom på biblioteket"**

"Det var på grund af pladsmangel, jeg kom på biblioteket", var Peders første sætning, da vores samtale startede. "Pladsmangel" – stakkels dreng, tænkte jeg, og skabte lynhurtigt mine egne indre billeder af en lille overfyldt lejlighed, hvor der hverken var fysisk og eller mentalt overskud til en lille dreng, der derfor måtte bruge biblioteket som varmetue, for at få den nødvendige plads til at vokse i. Men mine tanker blev brat stoppet, da Peder – med sans for det dramatiske og en intens spændingsopbygning – lakonisk tilføjede: "Ja, den lokale skole var overfyldt, så jeg måtte starte på Byskolen – en skole nær centrum og

nær hovedbiblioteket – men langt fra hjemmet”. I Peders fortælling foldes det ud, hvilken central betydning Byskolen har, for netop skolens placering i byens centrum åbnede op for brugen af byen og byens tilbud, hvor børnebiblioteket og ikke mindst børnebibliotekaren kom til at spille en central rolle.



*Kulturhuset i Randers, hvor Peder havde sin gang som barn Foto: Randers Bibliotek*

### **“Det var ikke en udflugt at tage på biblioteket”**

Det var i barndomshjemmet, Peder fik sin første interesse for bøger. Han er født i 1971, hvor han og hans lillesøster var en del af en arbejderfamilie, hvor faren var slagter og moren hjemmehjælper. Faren holdt af bøger, som der var en del af i hjemmet, og sin mor beskriver Peder som kreativ og opfindsom. Familien boede i et socialt boligbyggeri i byens udkant kaldet ”Vangdalen” med øgenavnet ”Vandalen”. Peder husker ikke området som særligt socialt belastet, men mere at der var mange børn. Han beskriver, at området var præget af en almindelig arbejderkultur, hvor forældrene passe-

de deres arbejde, og børnene passede deres skoler, og mange i øvrigt flittigt brugte bogbussen, som kom i bydelen et par gange om ugen.

I løbet af sin skolegang på Byskolen, fortæller Peder videre, husker han, at lærerne inddrog byens tilbud i deres undervisning, og at klasserne besøgte både bibliotek, kulturhus og museer. ”Vi gik på opdagelse i byen – både alene og sammen med skolen”. Omkring 11-12 års alderen begynder han og kammeraterne at bevæge sig rundt i byen på egen hånd – i begyndelsen var biblioteksbesøget på linje med det at gå ”på grillen”, siger Peder, mens han smiler skævt ved erindrungen, og det fornemmes, at han med glæde husker og måske gen-

oplever den fornemmelse af frihed, et barn kan opleve, når forældre-kontrollen gradvist afløses af ansvar og tillid.

Peder vender flere gange i samtalen tilbage til sætningen "det var ikke en udflugt at tage på biblioteket". Sætningen uddybes, da han forklarer, at biblioteket rent fysisk var placeret i byens centrum nær skolen og bussen hjem – men gennem samtalen udbygges sætningen til også at beskrive, at biblioteket også fik en mental nærhed – der gjorde det uproblematisk og en naturlig del af hverdagslivets rytme at besøge biblioteket.

Det blev efterhånden en helt selvfølgelig del af hans hverdagsrutine at besøge børnebiblioteket. "Man kunne nå at komme på biblioteket i spisefrikvarteret", husker Peder og tilføjer, at "efterhånden kom vi på biblioteket nærmest hver eneste dag – der var altid en bog eller et blad eller en LP, der skulle afhentes. Vi brugte jo ikke kun det materiale, som vores eget bibliotek havde; efterhånden bestilte vi jo materiale hjem fra hele verden – eller i hvert fald fra andre biblioteker i landet", tilføjer Peder med et smil. Som afslutning på omtalen af emnet kommenterer Peder, at hjemmet, skolen og skolens fysiske nærhed til biblioteket skabte en stabil treenighed og naturlig sammenhængskraft i hans barndomsland.

## Henrik fra parallelklassen

Gennem det meste af samtalen, anvender Peder ordet "vi". På et tidspunkt i samtalen bliver jeg simpelthen for nysgerrig; "Hvem er 'vi'?". Svaret falder prompte: "Mig og Henrik fra parallelklassen". Henrik var tilsyneladende en lige så stor bruger af børnebiblioteket – fordi drengene havde samme passion: Tegneserier. "Vi lånte tegneserier – alle slags. Vi støvsugede hylderne og indlånene. Vi stod på biblioteket den dag, vi vidste et nyt nummer kom – og da vi havde gennemlæst alle tegneserierne på børnebiblioteket, fortsatte vi i voksenafdelingen". Nu kommer der energi og glød i stemmen – lidenskaben lyser ud af Peder – selv 25-30 år efter, at drengene havde deres fælles "tegneserie-trip". I forlængelse af tegneseriepe-

rioden fulgte en intens interesse for film og filmanmeldelser. Vi oplevede, at der var social prestige i at kende de nye film, år før de kom til byen.”

Lidt tøvende og undskyldende spørger jeg Peder. ”Skyldes jeres flittige brug af biblioteket, at I var socialt marginaliseret, at I var for mærkelige eller sære, så de andre børn simpelthen udelukkede jer af fællesskabet”? Peder smiler lidt drenget og forklarer med et skævt smil; ”Jeg tror, at vi selv fornemmede, at vi nemt kunne komme i den position, men i stedet for valgte vi intuitivt at gøre et dyd ud af vores særheder eller passion – vi sørgede simpelthen for at promovere den viden, vi opsamlede – så den gav os et socialt løft”. Så allerede som barn var Peder en social begavelse, der formåede at navigere ”Street smart” i de sociale fællesskaber.

Henrik og Peder, var udover at være dedikeret til det tegnede univers også konkurrencemennesker, og drengene havde konstant en indbyrdes konkurrence om, hvem af dem, der kunne låne og læse flest bøger. Selvom hovedpassionen hos begge drenge var tegneserier, lånte drengene også skønlitterære værker. Peder nævner blandt andet forfatteren Dennis Jürgensen og bogen ”Kærlighed ved første hik”. Drengene læste alt, hvad de kunne finde af science fiction-romaner, senere Tine Brylds ungdomsbøger og alt af Stephen King først på dansk, og senere (omkring 9. klasse) begyndte de at læse de engelske udgaver, som de også kunne låne på biblioteket. Peder tilføjer med en intens stemme; ”Det var så stort. Bøgerne stod der, og vi måtte låne dem. Vi kunne gå rundt imellem dem og tage dem med hjem, hvis vi ville. Det var fantastisk.”

Peder beskriver videre: ”Jeg husker glæden og fornemmelsen ved at kunne (og måtte) bevæge sig rundt mellem reolerne, eller begrave næsen i mikrofilmene (”Vi måtte betale 25 øre pr. kopi), for at finde værdifulde oplysninger, som kunne nære deres tørst efter viden og formidling. Drengene udgav – også ved hjælp fra børnebiblioteket – deres eget filmblad fra 8.klasse. Peder har gemt samtlige numre – som han viser frem under samtalen.

## Drama i bibliotekets kælder

Gennem barndommen og ungdommen brugte drengene biblioteket – hver dag. Nogle gange bare et kort besøg, men ofte besøg der varede meget længe. Så det blev gennem årene til rigtig og mange besøgstimer. Øh, spurgte jeg lidt forundret i samtalen: ”Hvad lavede I – Det var vel for tidligt til, at I kunne ”hænge ud” ved pc’erne, da de vel ikke havde fundet indpas på bibliotekerne i 80’erne”. Peder svarer ”Vi lavede alt muligt – ofte skulle vi hente en bog eller et materiale, der var bestilt, eller vi skulle deltage i én aktivitet, som biblioteket havde arrangeret. Efterhånden stod vi selv for aktiviteterne for de andre børn. Både på vores eget børnebibliotek, men også på bibliotekerne i andre byer. Aase, børnebibliotekaren kørte mig rundt i landet til disse arrangementer.

Jeg sidder lidt og skal fordøje oplysningen; ”Kørte Aase dig rundt i hele Danmark?”. Peder smiler lidt forlegent og kan godt se min vantro: ”Ja, nu lyder det næsten som en løgnehistorie, ikke? Men det gjorde hun altså. Aase forklarede det vist med, at hun så fik lejlighed for at besøge andre biblioteker, så jeg havde ikke sådan dårlig samvittighed – for hun skulle jo alligevel besøge de andre biblioteker. Selvom det måske kun er den halve sandhed, er jeg hende dybt taknemmelig i dag. En sidegevinst er også, at jeg med disse oplevelser i bagagen fik trænet mine evner til at stå foran mange mennesker og tale. Den sikkerhed, jeg har i dag, blev helt sikkert grundlagt i disse år”.

”Øh, hvad var det du snakkede om på de andre børnebiblioteker?”. ”Oplæg om speciel effekts” Peder fortsætter: ”Fortsættelsen af tegneseriepassionen blev konverteret til en usædvanlig fascination af speciel effekts”. Drengene rømmede først det lokale bibliotek for litteratur om emnet, og efterfølgende måtte andre biblioteker og sågar filmmuseet på banen for at mætte drengenes videbegær. Efterhånden blev børnebiblioteket ”for småt”, og drengene måtte i de voksnes læsesal for at læse udenlandske filmanmeldelser i ”Time” og ”News week”, for fortsat at kunne få næret den nye passion for specieleffekt. Så herefter var bibliotekets opgave at skaffe film og filmanmeldelser hjem. Men al denne viden måtte udleves og afprøves i udvikling af egne ”special effects”



Men det Peder efterfølgende fortæller, får mig alligevel til at måbe: ”Du spurgte, hvad vi lavede på børnebiblioteket. Det mest fantastiske var, da jeg havde fået lov til at bruge biblioteket til at optage min egen Monster/splatter film - i kælderens under biblioteket” Peder fortsætter: ”Jeg var allerede dengang optaget af filmmediet og tænkte i billeder og specialeffekts, og bibliotekarerne gav næring til denne drøm – og deltog sågar som skuespillere i filmen”.

Samtalen går lidt i stå. Jeg må bruge noget tid til at afmonterer mine indre fordomme; Billeder af børnebibliotekaren, der - iført plisseret nededel, grå cardigan og dårlig ånde - sidder bag skrivebordet fordybet i læsningen af en meget alvorlig og meget tung bog. Kan jeg se denne person piske rundt i bibliotekets kælder og gylpe halvt fordærvede skrubbudser ud af munden, smurt ind i svineindvolde – samtidig med at lydsiden præges af fugleskrig og freaky monsterlyde? Nej, det går ikke. Mine indre billeder er for mærkelige. Peder mærker min bekymring og griner lidt. ”Ja, det lyder, som om det er noget, jeg sidder og finder på, men min filminstruktørdebut var i kælderens under Randers børnebibliotek med børnebibliotekarerne som skuespillere.” Han fortsætter: ”Set i bakspejlet, tror jeg, at vi fik særbehandling, men tilføjer lidt reflekterende: ”Måske fik vi egentlig ikke særbehandling på den måde, men de fik os i hvert tilfælde til at *føle* os som noget særligt, og så troede man jo også på det selv. Det, de kunne, var måske netop at få os til at føle os som betydningsfulde”. ”Men mange andre børn brugte også børnebiblioteket – så på den måde var det ikke noget særligt – og jeg tror også, at børnebibliotekarerne formåede at støtte op om mange andre børn. Jeg var jo totalt optaget af film, mens andre børn var optaget af noget andet. Jeg tror også, at de fik hjælp og støtte, men måske alligevel ikke så meget som mig”, tilføjer Peder lidt usikkert.

## Begejstringen og engagement bar relationen.

Jeg spørger Peder direkte: ”Havde du en ynglingsbibliotekar?” Svaret kommer prompte: ”Ja, Aase. Aase formår at modtage alle mennesker vel. Jeg tror, at Aase er et naturtalent i forhold til at skabe biblioteksbetjening i øjenhøjde og ikke mindst at se børns engagement og driv-

kraft". Det helt særlige ved Aase – og andre dygtige bibliotekarer – er oplevelse af tilgængelighed; hvis vi har brug for dem, er de tilgængelige. Alle mennesker kender godt den fornemmelse af ubehag, man kan opleve, hvis man ikke kan komme i kontakt med et andet menneske, men Aase og hendes kollegaer kunne man altid komme i kontakt med". Peder bliver helt rørstrømsk af sin egen erindring og afslutter: "Tag landets bedste lærer og bedste pædagoger og mix dem sammen – så får du landets bedste børnebibliotekar."

"Hvad kendetegner en yndlingsbibliotekar", spørger jeg nysgerrigt. "Hun formår flere ting, dels formår hun at ophæve sin rolle som voksen og børnebibliotekar, hun formår at gå ind i det relationelle forhold med begejstring og entusiasme. Og, som jeg sagde tidligere, hun er tilgængelig, men ikke mindst engageret" – Peder holder en lille pause og tilføjer: "Måske var det i virkeligheden hendes engagement, der bar det hele. Hun var jo så selv så begejstret og hun kunne spejle/læse vores begejstring. Hvis vi ikke havde fundet genklang for vores egen passion, var vi sikkert ikke kommet igen". "Udover de personlige styrke vidste bibliotekarerne enormt meget. Hvis der var noget, de ikke vidste, vidste de, hvordan man kunne indhente viden om det, man manglede. Når man mødte en bibliotekar, kunne man altid spørge. *Det* var fantastisk, og *de* var fantastiske", slutter Peder sætningen med eftertryk.

## Om at få sine drømme næret

Samtalen er ved at nærme sig sin afslutning og Peder kommer i det lidt mere filosofiske hjørne. "Overordnet set tror jeg, at Aase og de øvrige børnebibliotekarer formåede at nære mine drømme. Filmen "En amerikansk varulv i London" forandrede mit liv – jeg havde fundet min passion, min drøm. Mit uddannelsesmål. Men skolen kom til kort mht. at vejlede en ung dreng i forhold til at støtte drømmene om at uddanne sig indenfor filmbranchen. Skolens erhvervsvejleder kunne reelt ikke besvare spørgsmål om, hvordan uddannelsesmulighederne var og så mere på begrænsninger end mulighederne, men hjemmet og biblioteket gav lidenskab en næring og engagement. Børnebibliote-

karen kunne mærke min drøm/lidenskab, og hun byggede broer over de afgrunde, hvor andre mennesker sagde, at noget ikke kunne lade sig gøre. Det kunne jo lade sig gøre! Aase havde ret. Jeg kan i dag leve af min passion. Det så børnebibliotekaren før nogen anden, og i det perspektiv er hun et meget betydningsfuldt menneske i mit liv”.

Har du stadig kontakt med Aase, spørger jeg. ”Ikke så tit, som jeg egentlig gerne ville, men jeg kommer indimellem hjem til Randers og går på biblioteket for at sige hej; jeg tænker lidt naivt måske, at det er ligesom en onkel eller tante, der altid vil tage godt imod én – uanet hvor længe man har været væk”.

## Kærlighed til biblioteket

”Kommer du stadig på biblioteket”. Peder ser lidt betuttet ud, som om han slet ikke har kalkuleret med et hverdagsliv uden biblioteket. ”Ja, selvfølgelig” svarer han med eftertryk. ”Min egne børn elsker biblioteket” og jeg kommer der ofte sammen med dem. Peder fordyber sig i refleksioner: ” Jeg ser biblioteket som et værdifuldt supplement til børns kultur og dannelse. Det, jeg selv lærte på Randers børnebibliotek, har haft gennemgribende indflydelse på mit liv. Som ung menneske fik Henrik og jeg arbejde i en videobutik: her mødte vi kundernes spørgsmål med den samme tilgang, som vi blev mødt med på biblioteket – med engagement og viden. Giv ikke kun kunderne det, de vil have; kunderne skal udfordres, og min opgave er at forsøge at finde noget til dem, som de ikke vidste, de havde brug for eller kunne glædes ved. Biblioteket hjalp os som mennesker med at ”tænke ud af boksen”, og da vi selv stod i rådgivningssituationen, var det denne model, vi kopierede. Så ud over at nære vores lidenskab blev bibliotekets personale – livskraftige rollemodeller og gav pejlemærker for livet. Overordnet set fik jeg udviklet og styrket mit selvværd”.

## Aladdins hule

Vi skal til at afslutte og jeg spørger Peder, om der er noget, han gerne vil tilføje: ”Jeg var så optaget af mine egne projekter, at jeg

aldrig fik læst de klassiske værker af fx Keats, Dostojevskij og Holberg, men jeg tænker tit på, at det er godt at vide, at de står på biblioteket og bare venter på, at jeg skal finde tid og vende tilbage. Det giver mig en slags kulturel tryghed at vide, at værkerne findes, og at nogen passer på dem, mens jeg har travlt med at lave noget andet. På den måde er biblioteket som en slags Aladdins hule” smiler Peder og tilføjer, ”det er det vigtigste ved biblioteket, men det allervigtigste er de fantastiske bibliotekarere, for selvom man kan finde alt på nettet, er der ingen Aaser, der kan gløde min begejstring og nære mine drømme”.





Trappesofa på  
Randers Børnebibliotek.  
Foto: Randers Bibliotek

# Flow, oplevelser og relationer på biblioteket

Thessa Jensen, ph.d.  
lektor, Aalborg Universitet

I artiklen beskrives flowbegrebet i forhold til biblioteksverdenen. Det forholdes både til den ansatte og dennes mulighed for at skabe flow eller komme i flow, samt til den besøgende og dennes muligheder for at komme i flow. Artiklen afsluttes med en gennemgang af forskellige flowelementer i forhold til bibliotekets muligheder for at skabe flow.

## En rigtig god oplevelse...

I forbindelse med observationer på Randers Bibliotek bliver følgende situation iagttaget: En mor kommer ind med sin dreng på ca. 8 til 9 år. Hun beder om en bog, som drengen skal læse i. Samtidig gør hun det klart, at hun forventer, at drengen skal have en god bog, som skal være en udfordring for ham. Den biblioteksansatte indleder herefter en samtale, som i første omgang kommer til at dreje sig om, hvad drengen kan – uden at hun direkte kommer ind på, at det er det, hun udspørger moderen om. Samtidig bliver mor og barn ledt gennem bogsamlingen, hvor forskellige bøger præsenteres. Hele tiden holder den biblioteksansatte kontakten med både mor og barn, hvor sidstnævnte dog ikke umiddelbart er særlig samarbejdsvillig. Det er tydeligt, at biblioteksbesøget ikke er barnets idé, og det at læse en bog ikke hører til de foretrukne fritidsaktiviteter. Efterhånden viser det sig, at moderens opfattelse af barnets formåen ikke svarer til, hvad barnet selv kan. Den biblioteksansatte finder frem til, hvilke interesser

drengen har (fodbold). Endelig lykkedes det den biblioteksansatte at gelejde mor og barn til afdelingen med letlæsningsbøger. Moderen ser ikke ud til at være opmærksom på, at denne afdeling langt fra indeholder de bøger, som hun i første omgang spurgte ind til. Til gengæld kan den biblioteksansatte fortælle, at her er der bøger, der handler om fodbold – og drengen begynder at være lidt mere interesseret. Moderen er gennem den biblioteksansattes spørgen ind til barnet, læsning, ønsker og endelig gennem præsentationen af forskellige mulige bøger, blevet overbevist om, at den biblioteksansatte har den viden, der skal til for at finde en passende bog. Sandsynligheden for, at den bog, mor og barn i sidste ende får med hjem, giver en positiv læseoplevelse, er større end, hvis den biblioteksansatte havde taget moderens idé uden at efterprøve den.

Denne observation vil være baggrunden for beskrivelsen af begrebet flow i forhold til en god oplevelse på biblioteket. Der vil blive lagt vægt på, at oplevelsen skal indeholde et læringsaspekt, forstået som udvikling og dannelse i forhold til biblioteket og barnets individualitet. Endelig gives der i denne artikel et konkret bud på, hvilke rammer aktiviteter i et børnebibliotek kan foregå under og hvordan disse rammer kan skabes og ikke mindst vedligeholdes af relationskompetente voksne med et stort materialekendskab.

## Flow – en beskrivelse

Begrebet flow er et udtryk for en tilstand af koncentreret aktivitet, hvor personen i flow oplever en velvære gennem udførelsen af aktiviteten, samtidig med, at koncentrationen øger indlæringen, hukommelsen og viljen til at fortsætte med aktiviteten.

Tilstanden undersøges første gang af Csikzentmihalyi (1990), som gennem interview og observationer på arbejdspladser og fritidsaktiviteter finder frem til, hvordan mennesker bevidst kan komme i flow. Sidenhen har Hans Henrik Knoop (2002) sat flow ind i rammerne af det danske undervisningssystem og dermed sat flow i forhold til læring, hvor Csikzentmihalyi især arbejder med flow ud fra et lykke-per-



spektiv. Begge perspektiver er relevante i en bibliotekssammenhæng, men i det følgende skal fokus være på Csikzentmihalyis beskrivelse af flow, som så sættes ind i en konkret bibliotekshverdag.

Flowtilstanden har en række forudsætninger, som kan være med til at skabe grundlaget for flow, men som på ingen måde kan garantere en flowtilstand. Det er vigtigt at være opmærksom på, at flow er en yderst subjektiv personlig tilstand, som ikke kan fremtvinges af ydre omstændigheder. En person skal være villig til at komme i flow, og en person kan lære at blive god til at komme flow, men kan altså ikke udefra forceres ind i en flowtilstand. Csikzentmihalyi taler i denne forbindelse om den autoteliske personlighed (Csikzentmihalyi, 83 ff.), som netop kendetegner en person, der gennem ganske almindelige dagligdags oplevelser kan komme i flow. Personen har simpelthen lært sig selv, at opstille de rammer, der skal til, for at lige præcis vedkommende kan komme i en tilstand af koncentreret aktivitet med deraf følgende lykkefølelse.

Grundlaget for denne lykkefølelse udgøres af følgende tre betingelser (ibid., 49ff):

- 1) *En udfordrende aktivitet, der kræver færdigheder.* Denne betingelse indeholder grundelementerne i flowtilstanden: en balance mellem færdigheder og udfordringer. Denne balance er ikke statisk, ethvert menneske udvikler sine evner og færdigheder på den eller anden måde gennem hele livet. Men udfordringer skal passe til netop dette ene menneskes færdigheder på lige præcis dette tidspunkt i vedkommendes liv. Den autoteliske personlighed vil af sig selv opfinde udfordringer, der er passende for vedkommende for at komme i flow. Et barn vil typisk opfinde lege eller spil, der passer til barnets kompetencer og det sociale samvær, barnet har med andre børn.

Dette punkt er omdrejningspunktet for en god biblioteksservice: den biblioteksansatte skal kunne finde frem til, hvor balancen mellem udfordring og færdighed går for den enkelte besøgende. En god relations-



kompetence er redskabet, men viden om materialerne er det grundlæggende, som det kan ses af observationen i indledningen til denne artikel. Hvis den biblioteksansatte ikke kender materialerne, vil vedkommende ikke kunne stille relevante spørgsmål, vise frem og fremhæve eller nedtone forventningerne hos den besøgende. En maskinsøgning vil ikke give det samme, blandt andet fordi den ansattes autoritet ville blive sat på prøve. Hvordan skal vedkommende kunne argumentere for eller imod det, maskinen har fundet frem til uden materialekendskab?

- 2) *Klare mål.* Hvad skal personen udføre? Hvad er målet med aktiviteten, handlingen? Igen vil den autoteliske personlighed sætte sig selv nogle passende og klare mål. Vejen til at nå målene behøver ikke være klar og tydelig, men målet i sig selv må der ikke være tvivl om. Det endelige mål kan med fordel brydes ned til passende delmål, igen for at kunne fremme flowtilstanden, hvis personens færdigheder kræver yderligere udvikling for at nå det endelige mål. Som Csikzentmihalyi gør opmærksom på (ibid., 55), så skal en person selv udvikle denne evne til at skabe klare mål for sig selv.

Igen er dette vigtigt i bibliotekssammenhæng, idet den biblioteksansatte skal kunne sætte klare mål for den besøgende. Ligeledes vil den besøgende ofte have et tydeligt mål med besøget, men dette mål kan, som observationen i indledningen viser, være mindre argumenteret og skal derfor kunne italesættes af den ansatte. Klare mål og tydelig kommunikation er et af omdrejningspunkterne i relationskompetencen, men kan ikke stå uden et indgående kendskab til materialet, som det fælles tredje, kommunikationen skal arbejde ud fra og ind til.

- 3) *Feedback.* Personen skal få feedback på sine handlinger. Det vil sige, at der skal være mulighed for at føle, høre eller på anden måde evaluere resultatet af ens handlinger, så snart disse er udført. Feedback kan være tvetydig, måske forsinket, hvilket igen kræver, at en given person udvikler sin evne til at forstå og reagere på det feedback, der gives i situationen. Hvis det ikke er den enkelte person, der skal skabe rammerne for flow, men der-

imod en institution, som eksempelvis et bibliotek, er det vigtigt, at feedback er tydeligt, klart og øjeblikkeligt.

Observationen i indledningen viser, hvor vigtigt det er at holde kontakten i en kommunikationssituation. Den biblioteksansatte giver feedback på det, som moderen siger, ved at vise mulige materialer frem, samtidig med, at feedbacken fra moderen på spørgsmålene giver den biblioteksansatte mulighed for at finde det passende materiale til drengen. Feedback er grundlaget for en relation og denne feedback skal for en biblioteksansat være tydeligt og klart i forhold til den besøgende og dennes ønsker.

Hvis de ovenstående tre ting er givet eller en given person er i stand til at fremkalde dem, vil der være en mulighed for at skabe en flow-tilstand for personen. Det er vigtigt at opsummere, at flow ikke kan fremkaldes på kommando og at flow faktisk skal indeholde en udfordring for den person, der skal komme i flow. Det er altså ikke altid nok, kun at hente den eller de bøger, en besøgende spørger efter på biblioteket. Den biblioteksansatte skal kunne udfordre den besøgende og dennes ønsker. Udfordringen kræver relationskompetencen, idet kommunikationen og samarbejdet med den besøgende er vigtig, men samtidig skal den biblioteksansatte bruge sin kernekompetence, såsom informationssøgning og materialekendskab, for at kunne opretholde kontakten med den besøgende og give en udfordrende sparring.

Når en person kommer i flow, har oplevelsen følgende karakteristika:

- 1) *Handling og opmærksomhed smelter sammen.* Personen involverer sig i den grad i selve opgaven, at vedkommende nærmest handler per autopilot. Personen skelner ikke mellem sig selv og handlingen, men bliver nærmest ét med denne.

Igen er den beskrevne observation et godt eksempel på, at især den biblioteksansatte var i flow: opmærksomheden var fuldt og helt rettet mod mor og barn, mens observatøren for en stund følte sig fuldstæn-

dig ubemærket. Intet i rummet kunne aflede fra den opgave, der lå lige for: at finde en passende bog til drengen.

Denne meget koncentrerede opmærksomhed medførte, at moderen og barnet ligeledes blev opslugt af handlingen. Der var ingen nervøse sideblikke til observatøren, ingen kiggen i loftet eller roden rundt i tasker eller lommer. Selv det modvillige barn begyndte at følge med i, hvad den biblioteksansatte sagde og viste frem.

Dette betyder langt fra, at mor og barn var i flow, men rammerne var sat og der var en mulighed for at se jagten på den rigtige bog som en mere spændende opgave efterhånden som det gik op for mor og barn, hvilke muligheder der rent faktisk forelå. Fra: "Jeg skal have en god læsebog til min søn!" til "Findes der også andre bøger om de her emner?"

2) *Koncentration på handlingen.* Personen koncentrerer sig i den grad om, at gennemføre opgaven, at alt andet bliver udelukket. Det kan være svært at tale med en person i flow, fordi vedkommende netop ikke ænsrer andet end den opgave, der ligger foran vedkommende.

Som vist under punkt ét, var både den biblioteksansatte og mor og barn dybt koncentreret om opgaven med at finde den rette bog. Interessant var udviklingen fra den første hilsen, som helt klart indikerede, at moderen regnede med, at dette besøg var hurtig overstået – og så midtvejs i forløbet, hvor hele bibliotekets mangfoldighed synes at gå op for både mor og barn. Herefter giver begge slip på den indledende overfladiske samtale og begynder at koncentrere sig om selve opgaven.

Igen kan det ikke siges med sikkerhed, at nogen af parterne rent faktisk kommer i flow, men rammerne er tilstede og dermed selve muligheden.

3) *Kontrolparadokset.* Dette element kan beskrives som en følelse af kontrol, en person i flow har, samtidig med, at denne fø-

lelse ikke svarer til virkeligheden. Angsten for, at noget kan gå galt, forsvinder i flowet. Og det er manglen på angsten, der giver følelsen af kontrol.

Set med de biblioteksansattes øjne gælder dette punkt i forhold til deres arbejdsmæssige kompetencer: kan den ansatte svare på spørgsmål, finde relevante materialer og gennem sin kommunikation skabe en god oplevelse for den besøgende? For at kunne opleve kontrolparadokset kræver det, at den ansatte føler sig sikker i sin kunnen. Relationskompetencen er i denne sammenhæng et vigtigt redskab til at opnå tryghed i samspeilet med de besøgende. Men for at opnå en flowtilstand, skal den ansatte yderligere føle sig tryk i det materiale, der skal formidles. Først her kan vedkommende så give slip på kontrolltanken og arbejde frit i forhold til de ønsker og behov den besøgende måtte have. Den besøgende kan hjælpes ind i en tilsvarende tilstand af flow, hvis vedkommende føler sig hørt og set, hvorved angsten for at tabe ansigt eller kontrol med situationen kan mindskes. Igen kan flow rammesættes og i forhold til opnåelse af kontrolparadokset er relationskompetencen yderst vigtigt for den biblioteksansatte, idet der her ligger en opgave med at formidle trygheden i samspeilet mellem den ansatte og den besøgende.

- 4) *Tabet af selvbevidsthed.* Selvbevidstheden, tanken om, hvordan jeg virker på en anden person, tabes i flowtilstanden. Personen er ikke længere optaget af, hvordan vedkommende ser ud eller opfører sig. Dermed fordybes engagementet i opgaven yderligere, fordi der ikke skal bruges psykisk energi til at opretholde en rolle eller facade overfor andre mennesker.

Ligesom med kontrolparadokset kræver dette punkt, at den ansatte og den besøgende føler sig tryk. I forhold til den observation, der beskrives i indledningen til dette kapitel, betyder det tilsyneladende ret meget for moderen, at hendes søn skal læse en ordentlig bog. For at den biblioteksansatte kan komme i kontakt og via denne kontakt skabe et rum, hvori moderens selvbevidsthed ikke er det bærende element, skal den ansatte trække på relationskompetencen.

Først derefter kan kernekompetencerne komme i spil, idet disse udfordrer moderens syn på verden.

- 5) *Transformationen af tiden.* Flowtilstanden bevirker, at personens oplevelse af tid forandres. Et øjeblik kan virke som flere timer, omvendt kan flere timer virke som et øjeblik. Begge dele skal forstås på den positive måde: i flow mistes tidsfornemmelsen.

Det er ikke umiddelbart muligt at påvise, at besøgende mister fornemmelsen for tid i et bibliotek. Men interviewrunderne med børnene giver dog et indtryk af, at netop kælderens (se nedenfor), det rum, som ikke umiddelbart er en del af børnebiblioteket, men som af børnene opfattes som en vigtig del af oplevelsen, giver mulighed for den fordybelse, der kræves i forhold til at miste tidsfornemmelsen.

Ovenstående viser, at flow kan rammesættes, men at det i bund og grund er en meget privat og personlig psykisk proces, der foregår i det enkelte menneske. Det kan være svært at iagttage endsige undersøge flow. Csikzentmihalyi har da også gennemført flere hundreder af interviews for at finde frem til grundlaget for og beskrivelsen af flow. Men ovenstående skulle vise, at det er muligt at skabe rammerne for en flow-oplevelse på biblioteket. Ikke kun gennem relationskompetencen, som dog er vigtig i forhold til den besøgendes tryghedsfornemmelse, men især i forhold til kernekompetencerne, som kan og skal være med til at udfordre den besøgende – både gennem materialevalget og gennem en mulig ændring af holdninger. I det følgende skal det prøves at give et bud på, hvor og hvordan flow kunne opstå i et bibliotek.

## Flow i rummet

Under interviewrunden med børnene bliver disse bedt om, at vise biblioteket frem og forklare, hvad de foretager sig på de forskellige steder. Samme rundvisning bliver de biblioteksansatte bedt om at foretage. Det interessante er, at børnene, ligesom i andre undersøgelser (se eksempelvis Roed, 2006), fremhæver muligheden for stilhed og fordy-

belse. På Randers Bibliotek, som har gennemført en større ombygning af børnebiblioteket i løbet af 2010, viste børnene f.eks. også en del af kælderens frem: her var der ikke så mange voksne og kun yderst sjældent en biblioteksansat. Derfor kunne man sidde i ro og fordybe sig, ikke nødvendigvis i en god bog eller i lektierne, men i en stille snak med vennerne. Kælderen er tydeligvis ikke en del af børnebiblioteket og bliver ikke vist frem ved diverse rundvisninger af de biblioteksansatte, men børnene er meget tydelige i deres opfattelse af, at der her var plads til fordybelse, og at stedet er noget specielt. Måske fordi rummet på en måde er overset, men alligevel byder på et sofabjørne og nogle få borde. Rummet er et eksempel på, at flow eller muligheden for flow, kan opstå steder, som institutionen som sådan ikke har tænkt på. Børn og unge er opfindsomme og i en verden, som er præget af "voksenovervågning" er kælderen i et bibliotek et af de få steder, hvor denne overvågning synes at kunne undgås.

Denne mulighed for fordybelse og fred er noget, som kunne være svært at finde i det oplevelsesrum, som børnebiblioteket er blevet til efter ombygningen – og som efterhånden virker som en trend indenfor børnebiblioteksverden, se bl.a. Aalborg Bibliotekerne og Hjørring Bibliotekerne. Dermed ikke sagt, at der ikke findes stille oaser her – i Randers, interessant nok, igen på steder, som de biblioteksansatte havde tænkt på en anden måde end børnenes brug sidenhen har vist. Det drejer sig om et område, hvor børnene kan sidde ned i en form for stor kasse. Henover kassen er der spændt en sejldug, som giver området en vis intimitet. Meningen med denne indretning var, at dugen skulle bruges som en form for skærm, hvorpå der kunne vises film. Grundet økonomien blev denne idé droppet. Børnene har taget området til sig som et stille område, hvor de kan sidde, snakke og hygge sammen.

Kan rummet så skabe rammerne for en flowoplevelse? Umiddelbart synes det som om børnebibliotekerne i nærværende undersøgelse har prøvet at skabe stille rum, hvor børnene kan fordybe sig i materialerne og i samværet med andre børn. Ligeledes er der, modsat tidligere, større forståelse for, at børn har brug for at kunne

lege og bevæge sig. Tove Roeds undersøgelse fra 2006 viste således, at børnene så det som et dilemma, at biblioteket var bibliotek og værested i ét for nogle børn. Et værested forudsætter her, at børnene ikke behøver at være stille og opfylde "almindelig" takt og tone på et bibliotek. En anderledes indretning skaber på denne måde en bedre overensstemmelse mellem børnenes behov og bibliotekets muligheder. En mulighed for flow kan altså rammesættes gennem rummets indretning, hvor der dog skal tages hensyn til de mange forskellige besøgende, et bibliotek til dagligt har. Således angives støj som en alvorlig belastning for samarbejdet mellem børn- og voksenbiblioteker flere steder i nærværende undersøgelse. Støj er også en af grundene til, at børnene vælger kælderens rum som et fordybelsens rum. Her undgår de støjen fra deres venner og de andre børn.

Andre rum, som Randers Børnebibliotek har skabt i deres ombygning, er forskellige spillesteder, hvor PC'er og spilkonsoller er stillet op. Her er der forsøgt at tage hensyn til, at de spillende børn og unge ikke forstyrrer andre besøgende. Pigerne har deres eget pc-hjørne, som giver dem mulighed for at bruge teknologien uden at skulle konkurrere med drengene. Igen giver sådanne hensyn mulighed for at rammesætte oplevelsen ved at give muligheden for at koncentrere sig om det, som pigerne gerne vil arbejde med. Indretningen kan på dette punkt kritiseres, idet der ikke er gjort noget ud af at tilpasse materialerne til disse små rum. Pige-pc'erne vender ud mod gaden og på bogreolen bag ved er der ikke taget hensyn til, at det er piger, der skal være i denne del af biblioteket. Hvis materialerne bliver tilpasset den målgruppe, som skal bruge denne del af biblioteket, ville det kunne øge muligheden for at give pigerne en flow-oplevelse. De ville kunne fordybe sig uden at skulle tænke over, at andre end piger dukker op i denne del af biblioteket. Andre steder er der forsøgt at sætte materialer og indretningen af rummet sammen på en måde, som giver en synergi effekt. F.eks. fantasy-litteraturen i et borg-lignende rum, manga-bøger i nærheden af pc'erne og selvfølgelig småbørnsafdelingen med pegebøger og en spilkonsol med et spil til de mindre børn.

## Den besøgende i flow

Sættes derimod biblioteket og dets rum i forhold til flowoplevelsens forskellige dele, som beskrevet i (Holmgaard Christensen m.fl., 2007, s. 145), ligger udfordringerne i de materialer, som biblioteksrummene tilbyder: bøger, film og spil. Ligeledes er samværet med andre børn og unge en udfordring, som det enkelte barn har behov for at udvikle færdigheder til at takle. Her kan en relationskompetent voksen især bidrage med at skabe den tryghed, der skal til for at udvikle færdigheder, som kan takle udfordringerne. Ligeledes skal den biblioteksansatte sørge for, at vise barnet vejen gennem materialerne, svarende til den indledende observation.

Affordances, som er en del af de begrænsninger og muligheder, der ligger i et rums indretning, er et begreb, der kan bruges til at angive, hvad et rums indretning opfordrer brugeren til. Det vil sige, at affordances i et rum kunne være, at rummet skal ses på en bestemt måde eller, at der er bestemte ting, som kan lade sig gøre i rummet. Børnebibliotekerne forandrer i denne tid deres rum fra en overskuelig opdeling i reoler og gange til mere uoverskuelige rum indeholdende små afdelinger, der giver mulighed for at gå på opdagelse og blive udfordret på sin viden og sine færdigheder, både udi socialiseringsens, men også udi dannelsens og kulturens univers. Rummets opdeling giver nye veje gennem universet, samtidig med at barnet kan føle, at nye dele af rummet opdages efterhånden som barnets færdigheder forandres og udvikles. Således er kælderen et sted, som bruges af de større børn, for at opfylde deres behov for at finde ro til at kunne socialiseres på en ny måde.

Mediator, formidleren af materialer og samværet, er i første omgang rummet selv. Men netop i forhold til formidlingen skal den biblioteksansatte finde tilbage til sine kernekompetencer, formidling og informationssøgning. Hvis den biblioteksansatte skal have en rolle på biblioteket, så skal vedkommende bruge relationskompetencen som et middel til at nå formidlingsmålet. En formidling, der skal skabe udfordringer og udvikle børnenes evner.



Strukturen i de nye biblioteksrum opfordrer til at gå på opdagelse. Rummene er ikke sat sammen på en lineær måde, som kun giver mulighed for at gå gennem rummet på én måde. Derved øges mulighed for flow, samtidig med at den biblioteksansatte skal kende rummet og materialernes placering godt, for at kunne vejlede (mediere). Nyindretningen af rummene giver nemlig en ny udfordring til den besøgende såvel som til de ansatte. Materialernes orden er ikke givet længere. Den nye ruminddeling bryder med systemet og øger dermed yderligere behovet for, at den biblioteksansatte har et godt materialekendskab.

Sanserne påvirkes på alle måder på et moderne børnebibliotek. Hvor der før især var forbud og restriktioner, er der nu plads til mobiltelefoner, mad og drikke. Dermed øges indlevelsen i rummet og oplevelsen. Barnet behøver ikke at bruge energi på at passe på, hvorvidt reglerne overtrædes eller ej. Alle sanser kan åbnes og tage rummet, materialerne og vennerne ind.

Ligesom alle sanser kan påvirkes på biblioteket, kan kroppen også sættes i spil. Ikke kun de små børn kan klatre rundt i legesagerne, også de store børn kan bruge spilkonsollernes nye spil, som involverer kroppen på en anden og ny måde. Herved får biblioteket yderligere sat et element for en mulig flowoplevelse i spil. Ved at bruge kroppen øges indlevelsen i situationen og dermed gives mulighed for flow.

Der er ingen pengetransaktion involveret i et biblioteksbesøg. Dette giver en frihed for både de ansatte og for de besøgende, idet der ikke ligger et konsumeringspres til grund for relationen. Udlån af materialer, opholdet på biblioteket er frivilligt og derfor ikke bundet op på en forbrugsdagsorden. Den biblioteksansatte skal ikke sælge "noget", men kan koncentrere sig om at bruge relationskompetencen til at formidle materialer uden bagtanker om forbrug.

Målet med besøget sættes af den besøgende. Ved specielle aktiviteter sættes dagsorden godt nok af de biblioteksansatte, men disse aktiviteter er normalt annoncerede og kan derfor aktivt fra- eller til-

vælges. Igen gør denne frihed en øget indlevelse og dermed flow muligt.

## Konklusion

Sammenfattende kan ovenstående gennemgang af flow, forudsætninger, effekten og de enkelte elementer vise, at biblioteket grundet sin manglende konsumdagsorden faktisk kan skabe flow for både de ansatte og for de besøgende. Relationskompetencen er en vigtig del i muligheden for at skabe flow, men kun gennem materialekendskabet og informationssøgningskompetencen kan den biblioteksansatte skabe de udfordringer, som kan skabe udvikling af færdigheder, starten på dannelsesrejsen og formidling af kulturen.

## Litteratur

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow, the Psychology of Optimal Experience*. Harper Perennial.

Holmgaard Christensen, L., M. Gram og T. Jensen (2007). *Hvis din attraktion var et computerspil... - Iscenesættelse af oplevelsesattraktioner*. I *Forbrugssituationer: perspektiver på oplevelsesøkonomi*. red. / Christian Jantzen; Tove Arendt Rasmussen. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

Knoop, H. H. (2002). *Leg, læring, kreativitet*. Aschehoug.

Roed, T. (2006). *Børn bruger biblioteker – hvordan og hvornår*. København: Københavns Kommune.

# Det er også for voksne

Eva Bisbjerg,  
leder af voksenområdet på Randers Bibliotek

På baggrund af erfaringer fra projekt "Relationer der rykker" i børnebiblioteket giver artiklen et bud på, hvorfor det også er relevant at beskæftige sig med relationskompetencer og det gode samspil i biblioteksbetjeningen af voksne. Artiklen viser, hvorledes teorier og begreber om positiv psykologi, ICDP og 8 samspilstemaer kan anvendes til at udvikle personalets møde med voksne brugere. Derudover giver den et bud på, hvordan samspilstemaerne kan beskrives i forhold til denne målgruppe.

## Indledning

Min baggrund for at deltage i projektet "Relationer der rykker" var et ønske om at undersøge, hvorvidt ICDP og positiv psykologi også kunne bruges i forhold til bibliotekspersonalets møde med den voksne bruger. Søgte man på ICDP på internettet, gav det kun links omkring børn, men jeg var nysgerrig på, om der i teorierne og værktøjerne var elementer, som også kunne være med til at professionalisere bibliotekspersonalets møde med den voksne bruger. Kommunikation er det relationelle udtryk, og i folkebiblioteket kommunikerer vi med alle aldersgrupper fra babyen i barnevognen til den ældre på plejehjemmet.

## Hvorfor udvikling af relationelle kompetencer?

At arbejde med at kvalificere mødet med brugeren er ikke helt nyt i bibliotekerne og den bibliotekariske selvforståelse. På Randers Bibliotek har vi ligesom på mange andre biblioteker gennem årene haft fokus på det vi kalder *kundebetjeningen* og også gennem forskellige projekter, workshops og kompetenceudviklingsforløb arbejdet på at udvikle denne. Men i projektet "Relationer der rykker" var der mulighed for at få et teoretisk fundament som basis i arbejdet med at professionalisere medarbejderens kompetencer omkring mødet med brugeren. Ud fra en erkendelse af, at det ikke længere var nok kun at have fokus på det bibliotekariske interview og den faglige formidling. For at den faglige formidling skulle lykkes, var det også nødvendigt med fokus på det relationelle.

Mit udgangspunkt for at være en nysgerrig observatør på projektets workshops udsprang også af, at jeg er i gang med en diplomuddannelse i ledelse med udgangspunkt i systemisk ledelse og altså relationer som bærende for organisationers udvikling. Så hvad var der med de relationer? Når vi starter vores områdemøder med en god historie fra dagligdagen, er det oftest en historie med udgangspunkt i mødet med brugeren. Der er ingen tvivl om, at meget af den bibliotekariske arbejdsglæde og faglige stolthed er funderet i mødet med brugeren både i og uden for biblioteket. Det er det, som i ICDP-sprog hedder "stjernestunder": En sekvens af vellykket samspil, hvor den biblioteksansatte oplever, at arbejdslivets faglige drømme går i opfyldelse og frigør positiv energi. Men vi har bygget vores møde med brugeren på fornemmelser, og vi har alle gået med vores egen definition af, hvornår vi havde haft en god ekspedition. En undefinerbar fornemmelse af god atmosfære og af, at mødet var lykkedes. Projektet kunne hjælpe os med at få et professionelt sprog og udvikle kompetencer omkring dette møde og analysere, hvad det var, der skete i mødet, som gjorde det til en stjernestund.

Allerede efter den første kursusdag på "Relationer der rykker" fandt jeg, at her var noget af det, jeg i mit arbejde som bibliotekar havde haft en fornemmelse af var betydningsfuldt, men ikke haft ord på –

at relationen til brugeren var vigtig både for brugeren, for bibliotekaren og for den faglige formidling, jf. stjernestunder. Hvad var det som gjorde, at en ekspedition indimellem lykkedes, også selvom det brugeren spurgte efter ikke blev opfyldt eller omvendt - at en ekspedition ikke lykkedes, selvom brugeren fik løst sin forespørgsel? Fornemmelsen af "stjernestund" var en fornemmelse, jeg meget havde i bogbussen, eller da jeg arbejdede i filial, for her har man ofte et mere personligt kendskab til brugeren. Det var altså ikke kun den bibliotekariske vejledning, som havde betydning for brugerens oplevelse af mødet med bibliotekets personale. I forhold til vores professionsforståelse skulle vi også være opmærksomme på det relationelle aspekt og på vores ansvar i forhold til at få mødet med brugeren til at lykkes.

De teorier, som ICDP bygger på, blandt andet positiv psykologi, relaterer sig ikke kun til børn, men også til voksne. Det samme gør de relationskompetencer, som Anne Linder (2011) formulerer, at deltagerne i relationskompetenceprojektet opnår gennem deltagelse i kurset, nemlig:

- videnskompetencer – at have udviklet færdigheder til at tale og skrive om det tværfaglige samarbejde;
- selv vurderingskompetencer – at have udviklet evnen til at reflektere over sig selv i det tværfaglige samarbejde;
- handlekompetencer – at have udviklet evnen til konkret at indgå i samspil med andre, og
- værenskompetencer – at have udviklet evnen til at anvende sine personlige styrker og kende sine egne følelsesmæssige reaktioner i det tværfaglige samarbejde.

Bente Buchhave og Tessa Jensen taler om "bibliotekaren som bærer af det moderne bibliotek" og om *personlige* styrker og kompetencer og *faglige* styrker og kompetencer. Det er tænkt i forhold til brugergruppen børn, men jeg finder, at det fuldt ud kunne være formuleret omkring den voksne bruger. Det er de samme kompetencer, som er i spil, hvad enten brugerne er børn eller voksne.

## Samspilstemaerne – fundamentet i ICDP

Fundamentet i ICDP er de 8 samspilstemaer der er bygget op om 3 dialogformer (Linder, 2011). Jeg vil i det næste afsnit forsøge at omskrive disse i forhold til den voksne bruger med udgangspunkt i mine tanker og min forståelse efter at have deltaget i projektet som observatør.

### *Den følelsesmæssige dialog*

1. Vis glæde for *brugeren*. Vær imødekommende og smilende. Vis du er tilgængelig og positiv over for kontaktetablering. Måske ikke lige nu, hvis du er optaget, men vis, at du har set ham/hende.
2. Se *brugerens* initiativ – justér dig. Tilpas din adfærd til brugerens initiativer. Det kan både være fysisk, følelsesmæssigt og sprogligt. Fysisk ved f.eks. at møde brugeren i øjenhøjde, invitere med om til skærmen, og følelsesmæssigt f.eks. ved at tilpasse dig, hvis du fornemmer, at brugeren helst ikke vil have kontakt.
3. Inviter til samtale – lyt og svar. Inddrag *brugerens* forklaringer og oplevelser. Lyt til brugeren og svar med udgangspunkt i brugeren. Afvent brugerens respons.
4. Giv *brugeren* anerkendelse. Anerkendelse betyder, at du tillægger brugerens initiativer og følelser gyldighed og signalerer en følelse af værdi.

### *Den meningsskabende dialog*

5. Fang *brugerens* opmærksomhed. Fælles gensidig opmærksomhed er forudsætning for læring – f.eks. hos den gymnasieelev du gerne vil vise en database. Gør det konkret og inddrag brugeren.
6. Fasthold *brugerens* opmærksomhed. Beskriv det, som I finder sammen, med entusiasme og følelse. Du skal formidle meningsfuldheden for brugeren.
7. Forbind *brugerens* oplevelse – uddyb og forklar den fælles oplevelse. Forbind f.eks. med brugerens tidligere oplevelser. Tag udgangspunkt i det, brugeren forklarer.

*Den guidende/vejledende dialog*

8. Fortæl *brugeren* hvad han/hun må og skal. Hvad der forventes, hvad du gør og hvorfor. Giv tydelige handleanvisninger – f.eks. du må gerne vente her, mens jeg går i magasinet. For de fleste vil det være rart at få at vide, hvad der forventes af en i forhold til biblioteksbesøget.

Jeg har hørt en sige: ”at komme på biblioteket er som at komme til en lukket fest”. Det er faktisk meget rammende. Mange voksne brugere vil være usikre over for, hvordan man skal agere både på biblioteket generelt og i den konkrete situation. Det er derfor positivt for deres oplevelse, at du som ansat er opmærksom på at have en guidende og vejledende rolle.

**De 4 faser i mødet**

ICDP er udviklet til at understøtte relationer til børn i den pædagogiske praksis. Kan man overføre dette til en kulturinstitution med en mere ”løs” brugertilknytning og til en anden målgruppe, nemlig den voksne? Og fra at pædagogen møder de samme børn gennem længere tid f.eks. i skole og daginstitution, til 5 minutters mødet mellem brugeren og bibliotekaren en travl eftermiddag på hovedbiblioteket. Ja, det kan man godt – i hvert fald en stor del af det, for det handler i bund og grund om det almene samspil mellem mennesker:

- at have fokus på, at man er den professionelle, som skal tage ansvar for mødet
- at vi er medskabere af de relationer, vi indgår i
- at de første minutter er afgørende for en succes
- at man skal se og anerkende brugeren
- at en god relation er en forudsætning for, at der kan foregå læring
- at relationelle forhold altid eksisterer i en kontekst; konteksten påvirker relationen, og relationen påvirker konteksten
- at det ikke handler om at blive privat personlig, men professionel personlig



- at vi, som personale, har et professionelt ansvar for at etablere, fastholde, udbygge og afvikle relationen – også selvom det kun tager 10 min., og vi aldrig møder den samme biblioteksbruger igen
- at forskning dokumenterer, at erindringen om en oplevelse ikke kategoriseres efter faktuelle oplysninger eller faktiske hændelser, men at den følelsesmæssige oplevelse i minuttet umiddelbart før oplevelsen/hændelsen/samspillet blev afsluttet påvirker erindringen betydeligt.

Forfatterne skriver i bogen "Glædens pædagogik" (Linder og Mortensen, 2006) om et relationelt forholds forskellige faser. Her er tænkt på et pædagogisk forløb f.eks. i en skoleklasse eller børnehave. Men det kan godt overføres til den korte relation, som et møde i biblioteket er, og til alle brugergrupper. I etableringsfasen skal vi have fokus på, at det første indtryk er betydningsfuldt. At brugeren ofte kan være usikker, så det er vigtigt at komme godt fra start med en positiv kontakt og få øjenkontakt, et nik eller smil. I fastholdelses- og stabiliseringsfasen skal personalet være åben og sensitiv over for brugerens initiativer og tilpasse sin egen adfærd efter brugerens udspil. Ved at tillægge brugerens forklaringer og oplevelser værdi skabes en fælles opmærksomhed. Afviklingsfasen er ligeså vigtig som etableringsfasen. Afslutningen vil farve erindringen om hele forløbet og din villighed til at genoptage dette. Selv om et møde på biblioteket kun varer få minutter, vil alle 4 faser i et møde skulle afvikles på den korte tid, og som ansat skal man have fokus på dem alle, men især den første og den sidste fase.

Det, som ICDP kan være med til, er at etablere et fælles fagsprog og en teoretisk forståelsesramme. I projektet har dette været formuleret om mødet med barnet i biblioteket, men jeg mener, at det kan omskrives til den voksne bruger. Det er menneske/menneske relationen som er det interessante. Ikke om den er mellem barn/voksen.

## Stjernestunder

Det bærende princip i ICDP er ligesom i organisationsteorien Appreciative Inquiry, som mange måske vil kende, at have fokus på det som

går godt, og bruge dette som afsæt for yderligere udvikling. Vi lærer af vore fejl men lærer mere af det som går godt. "Stjernestunder" frigiver psykisk energi, og "stjernestunder" oplever du i mødet med brugeren – barn som voksen – i biblioteket. Det er i disse, at arbejdslivets faglige drømme går i opfyldelse og frigør energi, som gør det muligt også at arbejde med de områder, der er mere ressourcetunge. I ICDP er det ikke barnet men den voksne, som er i fokus. Derfor giver det også mening at overføre begreberne til den voksne biblioteksbruger, da udviklingen jo ikke skal ske hos barnet, men hos den ansatte. Det er den ansattes kompetencer, der skal udvikles.



*Bibliotekaren har etableret en følelsesmæssig dialog  
Foto: Randers Bibliotek.*

Relationen med brugeren er den ansattes ansvar. Vi skal have fokus på "det fælles tredje" – det vi er sammen med borgeren om. Den relation, som skal opbygges i mødet, har et formål, men for at kunne være sammen om dette formål, skal relationen mellem en ansat og en bruger være god. Med Anne Linders ord skal vi, som ansatte, give os selv i pant og engagere os. Hvis relationen er god, kan

vi håndtere kompleksitet. Den gode relation giver mening, skaber øjeblikke, hvor vores liv opleves meningsfuldt, og frigiver positive emotioner – stjernestunder.

## **Hvordan kan vi arbejde videre med relationskompetencer og de voksne brugere?**

Selvfølgelig er der forskel på målgruppen børn og målgruppen voksne, men jeg finder, at de teorier og værktøjer, som er i ICDP og i høj grad i positiv psykologi er brugbare, og kan omskrives til også at give mening i forhold til voksne brugere. Som tidligere nævnt er det den ansatte, som skal udvikle kompetencerne, og den ansatte, som har ansvaret for mødet med brugeren. Der er også forskel på, at være i 5 minutters dialog i et bibliotek og være pædagog med de samme børn i et langt forløb og kunne knytte an til tidligere oplevelser. Det sidste vil oftest kun ske i de mindre biblioteker. Men min påstand er, at relationskompetencer godt kan bruges også i de store biblioteker, hvor man ofte ikke vil støde på den samme bruger igen og derfor ikke have mulighed for at have en fælles historie at tage udgangspunkt i. Relationskompetencer er også vigtige at have i det "once in a life time" møde, biblioteksmødet ofte er.

Som ansat har vi en fornemmelse af, hvornår der er en god atmosfære i en ekspedition, og hvornår der ikke er. Lysten og motivationen til at indgå kontakt med den ansatte er direkte afhængig af denne atmosfære og af samspillet mellem medarbejderen og brugeren. Men atmosfæren opstår ikke af sig selv, men er i høj grad styret af relationerne i mødet med brugerne og dermed en del af den faglige helhed og personalets professionelle ansvar. Gennem videoanalyse af en ekspedition eller et møde med brugeren i biblioteket kan vi analysere de enkelte samspilstemaer og blive klogere på, hvad der skete i mødet. At nuancerne er vigtige, at initiativerne er vigtige, at kropssproget er vigtigt. Det er grænseoverskridende at se sig selv på video, og for mange vil den kollegiale feedback også være det. Derfor er det vigtigt at holde fast i, at analysen tager udgangspunkt i det positive i relationen. Det handler ikke om det negative eller det

faglige. Vi skal blive klogere på det relationelle og tage udgangspunkt i det, som er godt.

Det er vigtigt at forholde sig til, at gode relationer ikke kun er afgørende i forhold til mødet med børn, men i ligeså høj grad også er afgørende for voksne. Vi ved det godt, når vi selv i andre sammenhænge indgår i rollen som bruger. Det er ofte den følelsesmæssige oplevelse, man husker mere end det faglige. Det handler ikke kun "om at give brugeren den rigtige bog på det rigtige tidspunkt", men også om måden man gør det på. Den professionelle bibliotekar er både faglig- og relationskompetent.

Hvad er så anderledes i forhold til den øvrige kompetenceudvikling omkring kundebetjening, som vi traditionelt har arbejdet med i bibliotekerne? At arbejde med relationskompetencer og kollegial positiv feedback giver en øget fælles bevidsthed og et fælles sprog om, hvad der er på spil i mødet med brugeren. Det er med til at skabe en ny professionsforståelse, hvor der foruden de faglige styrker og kompetencer også er fokus på de relationelle kompetencer. Min konklusion efter at have været observatør på projektet er, at det relationelle er vigtigt at udvikle, hvad enten man arbejder med børn eller voksne brugere. På et folkebibliotek, forskningsbibliotek eller uddannelsesbibliotek.

## Litteratur

- Linder, A. (2011). Hvordan kan man udvikle de biblioteksansattes relationelle kompetencer? Projektets Lokaliseret den 1. februar på [www: Hvordan\\_kan\\_man\\_udvikle\\_de\\_biblioteksansattes\\_relationelle\\_kompetencer\\_dec\\_5-12\\_2010\\_2\\_.docx](#)
- Linder, A & Mortensen, S. B. (2006). *Glædens pædagogik*. København: Dafolo Forlag.

# Perspektivering

Der er mange ting, der ikke går væk, selv om man tænker på dem: pletter på tøjet, ugle i håret, modvind på cykelstien osv. Omvendt gør det en forskel, hvad og hvordan man tænker på mange ting: hvad man vil lave i fritiden, hvem man vil møde osv. De fleste er vant til at overveje, tilrettelægge og reflektere over mødet med andre mennesker. Man gør det hele tiden, og på den måde konstruerer man den sociale virkelighed.

På arbejdspladsen starter det ofte med, at personalet overvejer, hvordan det vil udføre en bestemt aktivitet. Medarbejderne drøfter forskellige muligheder og lægger sig derpå fast på en fremgangsmåde. På et senere tidspunkt genovervejer de deres rutiner og laver måske nogle tilpasninger.

En ny medarbejder vil derimod opleve den socialt konstruerede aktivitet som fastlagt på forhånd. På denne måde bliver noget, som egentligt er skabt af kollegaer, til noget, der er givet: "Sådan gør vi".

Med jævne mellemrum er det derfor relevant at overveje: Er der en god begrundelse for den måde, hvorpå vi tilrettelægger og gennemfører en aktivitet i dagligdagen? Det kan jo tænkes, at vilkårene har ændret sig, siden aktiviteten blev planlagt første gang.

Med dette udgangspunkt er det relevant at gentænke vilkårene for benyttelse af biblioteksrummet. Spørgsmålet er: Hvordan kan pædagogiske dagtilbud og skoler bedst benytte børnebiblioteket, og hvordan kan det enkelte barn gøre det, alene eller ifølge med voksne?

Dette overordnede spørgsmål har mange underspørgsmål. Et af de væsentligste drejer sig om at realisere et potentiale, der findes i bibliotekspersonalets relationer til brugerne.

I det foregående er dette potentiale udførligt beskrevet. Antologiens artikler indeholder også mange bud på, hvad biblioteksledelsen kan gøre for at realisere dette potentiale til gavn for brugere i alle aldre. Det handler om at lægge en plan for at stimulere udviklingen af en kultur, hvor sociale relationer bliver systematisk italesat, udviklet og evalueret.

Artiklerne rummer en række konkrete anbefalinger, som – hvis de bliver fulgt – både vil kvalificere den almindelige vejledning og relation til brugerne af børnebiblioteket og styrke dets funktion i viden-samfundet som rum for oplysning, uformel læring og børnekultur.

# Deltagere i projekt "Relationer der rykker"

**Herning Kommune** • Anni Lauritsen, Rikke Østergaard Pedersen, Bodil Malthe, Dorte Grout

**Randers Kommune** • Aase Klith, Anine Kaas, Bettina Bach, Dorthe Andreassen, Elisabeth Staun, Inge Müller, Jørgen Ledet, Kirsten Christensen, Laurents Rønved, Lone Fogh Christensen, Mette Holm, Peter Elmelund, Sanne Andersen

**Silkeborg Kommune** • Bente Sandberg Kjellerup, Birthe Eiersted

**Viborg Kommune** • Helle Thestrup, Marlene Lønholdt

**Aarhus Kommune** • Annette Harlis Thorgård, Birgit Christensen, Mark Bundgaard Hansen, Tina Lyngholm Thygesen